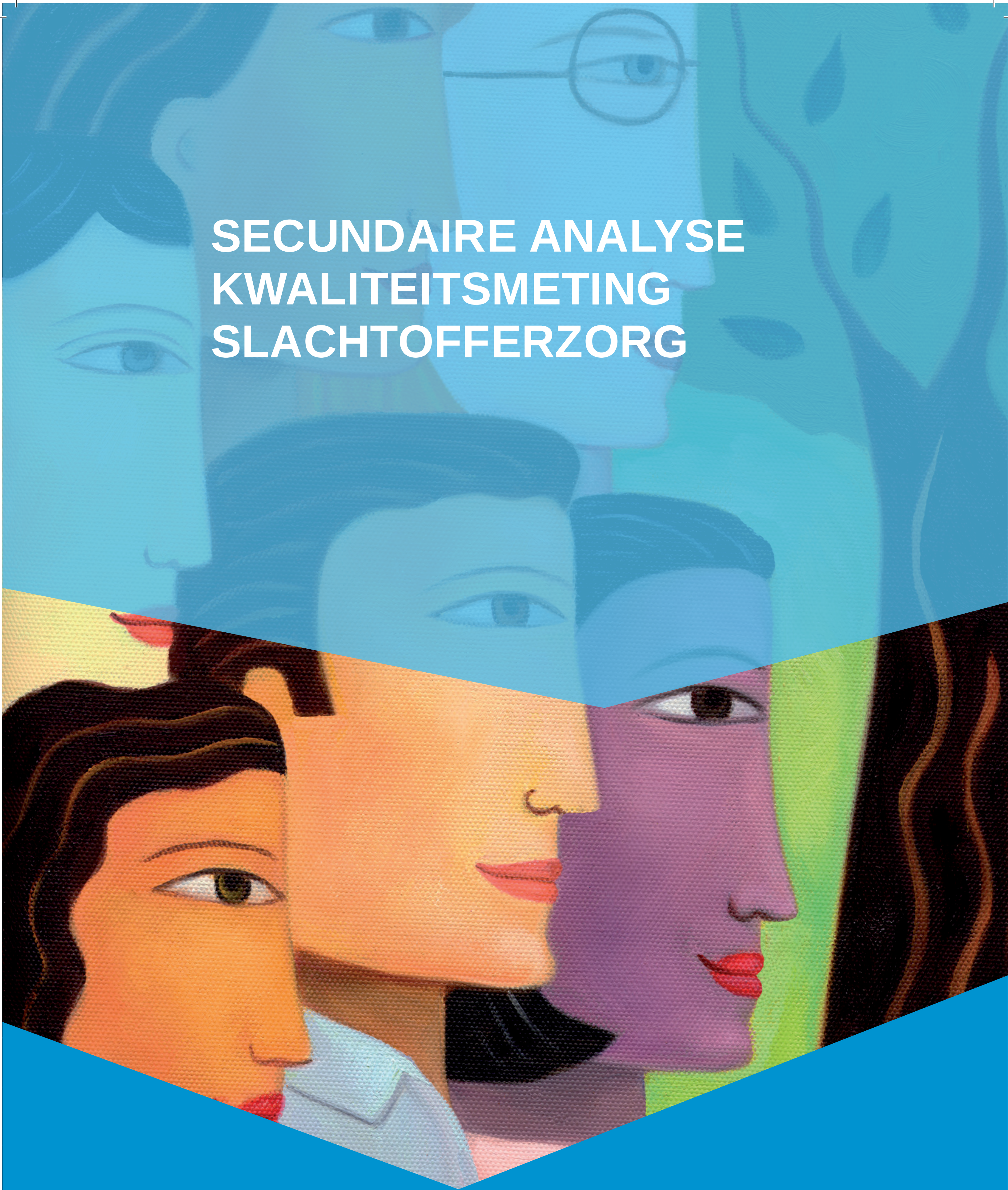
SECUNDAIRE ANALYSE KWALITEITSMETING SLACHTOFFERZORG



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

SECUNDAIRE ANALYSE KWALITEITSMETING SLACHTOFFERZORG

- eindrapport -

Auteurs:
Joost van den Tillaart
Maartje Timmermans
Ger Homburg

Regioplan Beleidsonderzoek
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 – 531 53 15
www.regioplan.nl

Amsterdam, november 2014
Publicatienummer Regioplan: 14056

REGIOPLAN

VOORWOORD

Met de slachtoffermonitor wordt periodiek gemeten wat de ervaringen zijn van slachtoffers die te maken hebben gehad met justitiële instanties. Uit de eerste meting is gebleken dat het merendeel van de slachtoffers over het algemeen positief te spreken is over de ondersteuning door de politie, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland.

Toch zijn er ook slachtoffers die juist overwegend negatieve ervaringen opdeden. De directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie wil graag meer kennis vergaren over deze groep slachtoffers. Regioplan heeft daarom in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie een secundaire analyse kwaliteitsmeting slachtoffermonitor uitgevoerd.

In dit rapport presenteren we de bevindingen van de kenmerken van slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden met politie en justitie. Daarvoor is een secundaire analyse uitgevoerd op de verzamelde data in de slachtoffermonitor. Vervolgens zijn de resultaten van de data-analyse geconfronteerd met en nader uitgediept aan de hand van de praktijkervaringen van medewerkers van slachtofferloketten.

Wij danken de leden van de begeleidingscommissie voor de kundige en betrokken wijze waarop ze dit onderzoek hebben begeleid:

- dhr. dr. Johan van Wilsem (Universiteit Leiden, voorzitter)
- mw. Marieke Jakobsen, Msc. (Directie Sanctie- en Preventiebeleid, ministerie van Veiligheid en Justitie)
- mw. dr. Sonja Leferink (Slachtofferhulp Nederland)
- mw. drs. Annemarie ten Boom (ministerie van Veiligheid en Justitie, WODC).

Ger Homburg
projectleider

INHOUDSOPGAVE

MANAGEMENTSAMENVATTING

Achtergrond van het onderzoek

In 2012 en 2013 verschenen de rapportages over de eerste slachtoffermonitor, waarin ruim duizend slachtoffers van misdrijven is gevraagd naar de ervaringen die zij opdeden met de slachtofferondersteuning door de politie, het Openbaar Ministerie en de rechter.[1] Ervaringen met de politie die zijn uitgevraagd, hadden betrekking op de bejegening van het slachtoffer, de inzet op het vergroten van de veiligheid en herstel van de geleden schade van het slachtoffer, de inzet op het opsporen en aanhouden van verdachten (politietaak), de mate van informatieverstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening (hulp aan/positie van het slachtoffer), de mate van inspraak en participatie van het slachtoffer in het proces en de algehele stroomlijning van het proces bij de politie. Bij het OM werden ervaringen geïnventariseerd met de bejegening van het slachtoffer, de mate van inspraak bij beslissingen en inzet op schadeherstel, de inzet op het vergroten van de veiligheid van het slachtoffer (waaronder het vervolgen en veroordelen van de dader) en de informatieverstrekking aan het slachtoffer over ontwikkelingen in de zaak.
Bij de rechtspraak waren de ervaringen die zijn uitgevraagd, gerelateerd aan de bejegening van het slachtoffer en de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandelt (het functioneren van de rechter).

Uit het onderzoek bleek dat het merendeel van de slachtoffers over het algemeen positief oordeelt over de verschillende facetten van de onder-steuning, die zij na het misdrijf van deze organisaties ontvingen. Toch zijn er ook slachtoffers die juist overwegend negatieve ervaringen opdeden.

In dit rapport presenteren we de bevindingen van een onderzoek naar de kenmerken van slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden met politie en justitie. Daarvoor is een secundaire analyse uitgevoerd op de verzamelde data in de slachtoffermonitor. Vervolgens zijn de resultaten van de data-analyse

[1] Bij de politie betrof het een willekeurige selectie van slachtoffers die van 1 april 2011 tot en met 16 mei 2011 aangifte bij de politie hebben gedaan (of voor wie door derden aangifte is gedaan) en zodoende in de registraties voorkwamen. Aangiftes van huiselijk geweld werden niet meegenomen bij de politie (wel bij OM en SHN). De dataverzameling vond plaats in de maanden februari t/m april 2012. Bij het OM ging het om een willekeurige selectie van slachtoffers in zaken die in de periode 1 mei 2012 tot 1 juli 2012 bij het OM afgedaan werden. De dataverzameling vond plaats in de maanden januari 2013 t/m maart 2013. Zaken in de steekproef van SHN betroffen personen aan wie de dienstverlening in de periode 1 februari 2011 tot 1 juni 2011 bij SHN is afgesloten. Het ging om slachtoffers die gebruik hebben gemaakt van de SHN-diensten 'schade verhalen via voegen', 'begeleiden strafproces' of 'opstellen schriftelijke slachtoffer-verklaring/spreekrecht'. De dataverzameling vond plaats in de maanden februari t/m april 2012. Respondenten die zakelijk slachtoffer werden, maar niet persoonlijk, werden uit de steekproeven gefilterd. Dit geldt ook voor kinderen jonger dan 13 jaar oud. Van elk van de slachtoffers werden de NAW-gegevens en waar mogelijk het telefoonnummer toegevoegd.

geconfronteerd met en nader uitgediept aan de hand van de praktijkervaringen van zeven medewerkers van slachtofferloketten. In een groepsdiscussie is met hen gesproken over kenmerken en omstandigheden van slachtoffers met slechte ervaringen, hoe zij daar mee omgaan en wat er verbeterd kan worden.

Negatieve ervaringen van slachtoffers

Uit de eerste meting van de slachtoffermonitor bleek al, ondanks het gemiddeld positieve oordeel, dat er slachtoffers zijn die op (deel)aspecten negatieve ervaringen opdeden in hun contact met de politie, het Openbaar Ministerie en de rechter. Op basis van deze secundaire analyse constateren we bovendien dat een (beperkt) deel van de slachtoffers over de volle of bijna de volle breedte van slachtofferondersteuning door de politie, of het Openbaar Ministerie of de rechter, negatieve ervaringen opdoet. Ook uit de groeps-discussie is gebleken dat medewerkers van slachtofferloketten regelmatig te maken krijgen met slachtoffers die klachten hebben over de ondersteuning die hun geboden wordt.

Politie

De slachtoffers die slechte ervaringen opdeden in hun contacten met de politie, oordelen met name negatief over de aspecten die samenhangen met de inzet op het vergroten van veiligheid dan wel het herstellen van schade en het opsporen en arresteren van een verdachte (politietaak). Maar ook de mate waarin er inspraak en participatie in het proces wordt geboden en de hulp aan en de positie van het slachtoffer zijn aspecten van slachtofferondersteuning die door deze slachtoffers overwegend negatief worden beoordeeld.

Openbaar Ministerie

De slachtoffers die slechte ervaringen opdeden met het Openbaar Ministerie, oordelen met name negatief over de mate waarin zij inspraak hadden in het proces en de mate waarin er is toegewerkt naar schadeherstel. Ook het vergroten van de veiligheid en de informatieverstrekking gedurende het proces worden door hen negatief gewaardeerd.

Rechter

De slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden bij de rechtspraak, zijn niet zozeer negatief over de ervaren bejegening maar voornamelijk over de mate van professionaliteit en deskundigheid in het functioneren van de rechter.

Kenmerken van slachtoffers met negatieve ervaringen

Politie

De slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden in hun contacten met de politie zijn iets vaker man dan vrouw. Het merendeel is tussen de 31 en 59

jaar oud en ofwel lager, ofwel hoger opgeleid (in plaats van middelbaar). De meeste slachtoffers zijn geboren in Nederland en in loondienst.

De slachtoffers met negatieve ervaringen waren met name slachtoffer van een vermogensdelict of een geweldsdelict (dus niet van een delict tegen de openbare orde en veiligheid). De slachtoffers liepen bijna altijd schade op als gevolg van het delict. Deze schade werd in veel gevallen niet of slechts gedeeltelijk vergoed en dat vormt voor veel van deze slachtoffers een probleem.

In een groot deel van de zaken werd er geen dader gearresteerd en dat is voor bijna alle slachtoffers een probleem. Deze slachtoffers vinden het juist van het allergrootste belang dat de medewerkers van de politie voldoende doen om de dader op te sporen en de dader te arresteren.

Openbaar Ministerie
De slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden in hun contacten met het Openbaar Ministerie, zijn iets vaker vrouw dan man en het merendeel is tussen de 31 en 59 jaar oud. Het opleidingsniveau van de slachtoffers is bijna even vaak lager, middelbaar als hoger. Bijna alle slachtoffers zijn geboren in Nederland en het merendeel is in loondienst.

Meer dan de helft van de slachtoffers met negatieve ervaringen was slacht-offer van een geweldsdelict en bijna vier op de tien van een vermogensdelict. Evenals de slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden met de politie, liepen de slachtoffers die negatieve ervaringen hadden met het Openbaar Ministerie bijna altijd schade op als gevolg van het delict. Ook hier geldt dat deze schade in veel gevallen niet of slechts gedeeltelijk is vergoed en dat vormt voor veel slachtoffers een probleem.

In een klein deel van de zaken werd uiteindelijk geen dader vervolgd en/of gestraft; in al die gevallen vormde dat voor deze slachtoffers een probleem.

Gelet op de mate van participatie in het proces door slachtoffers, valt op dat een groot deel van de slachtoffers met negatieve ervaringen aangeeft enige vorm van inspraak of participatie te hebben gewild, maar die kans niet te hebben gehad.[2] Dit geldt specifiek voor de participatievormen spreekrecht tijdens de zitting en een persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie (OvJ).

Rechter
De slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden in hun contact met de rechter zijn vaker man dan vrouw en het merendeel is tussen de 31 en 59 jaar oud. Het gaat met name om slachtoffers met een laag opleidingsniveau. Bijna alle slachtoffers zijn geboren in Nederland en relatief veel slachtoffers zijn niet werkzaam.

---

[2] Het kan voorkomen dat een slachtoffer aangeeft een bepaalde vorm van participatie te hebben gewild, maar dat daar de wettelijke basis voor ontbreekt.

Het grootste deel van de slachtoffers met negatieve ervaringen was slachtoffer van een geweldsdelict. Zoals we ook bij de andere organisaties (politie en Openbaar Ministerie) zagen, liepen bijna alle slachtoffers met negatieve ervaringen schade op als gevolg van het delict en werd die vaak niet of slechts gedeeltelijk vergoed, wat een probleem vormt voor de slachtoffers. In een derde van de gevallen is er geen dader gestraft en dat vormt voor deze slachtoffers een (groot) probleem.

De slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden bij de rechtspraak, vinden het vooral belangrijk dat de rechter deskundig is, onpartijdig is en de gelegenheid geeft het verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing neemt.
Zij participeerden in geruime mate in het proces. Waar dat niet het geval was, was bij veel slachtoffers die wens er wel, maar is hen de mogelijkheid niet geboden. Dat geldt specifiek voor spreekrecht en een persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie als ook voor het gebruik van een voegingsformulier.

Scenario's die leiden tot negatieve ervaringen

Een kwalitatieve analyse van de gegevens van slachtoffers die zeer negatieve ervaringen opdeden, heeft tot een aantal scenario's geleid die de slechte ervaringen van slachtoffers mogelijk kunnen verklaren. Deze scenario's hebben betrekking op tegenvallende procesuitkomsten (geen vervolging, geen of een lichte straf voor de dader), tegenvallende participatiemogelijkheden of de uitvoering daarvan (bijvoorbeeld onvoldoende spreekrecht), een tegenvallende hoogte van de schadevergoeding, te lange doorlooptijden en zich in het algemeen onbegrepen voelen als slachtoffer. De resultaten suggereerden tevens dat de scenario's voor slechte ervaringen mogelijk versterkt worden in het geval de dader een bekende is van het slachtoffer.

Uit een eigen schets van medewerkers van slachtofferloketten met wie in de groepsdiscussie is gesproken, bleek inderdaad dat de klachten van slachtoffers betrekking kunnen hebben op (onderdelen van) de juridische procedure, van begin tot eind. De scenario's waren dan ook erg herkenbaar voor de deelnemers. Vaak gaat het volgens hen om een opeenstapeling van zaken gedurende de procedure die volgens het slachtoffer niet naar behoren zijn verlopen. In meer algemene zin kunnen slachtoffers met klachten volgens de deelnemers weinig begrip opbrengen voor de werkwijze die door de verschillende ketenorganisaties wordt gehanteerd. Een ander aspect waar veel slachtoffers volgens de deelnemers over klagen is de lange wachttijd totdat zij (weer) geïnformeerd worden over de stand van zaken of nieuwe ontwikkelingen in hun zaak.

In de groepsdiscussie is aan de deelnemers gevraagd een ordening aan te brengen in de relatieve invloed van de verschillende typen kenmerken op het hebben van negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning. De deelnemers achten de demografische kenmerken (op nummer 5) van slachtoffers het minst belangrijk, terwijl (te) hoge verwachtingen van slachtoffers (op

nummer 1) en een onheuse bejegening en slechte informatieverstrekking (op nummer 2) juist een grote invloed hebben op het hebben van negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning. Bij deze twee belangrijkste aspecten spelen volgens de deelnemers bovendien de procesuitkomsten een grote rol; een nadelige procesuitkomst (bijvoorbeeld geen vervolging, geen bestraffing) maakt dat het slachtoffer de ondersteuning nog negatiever ervaart.

Negatieve versus positieve ervaringen met politie en justitie

Een belangrijk onderdeel van de secundaire analyse was om te beoordelen of de kenmerken van de slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden, zich daadwerkelijk onderscheiden van andere groepen slachtoffers, namelijk de slachtoffers die juist positieve ervaringen opdeden of alle andere slachtoffers. Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat er inderdaad kenmerken zijn die de groep slachtoffers met negatieve ervaringen onderscheidt van slachtoffers met positieve ervaringen en/of alle andere slachtoffers. Soms hebben deze verschillen betrekking op persoonskenmerken zoals leeftijd of opleiding; veel vaker gaat het om verschillen ten aanzien van procesuitkomsten en de mate van participeren (zoals ook uit de groepsdiscussie naar voren kwam). Ook constateren we verschillen in het belang dat slachtoffers aan bepaalde aspecten hechten en in het algemene vertrouwen in de rechtsstaat.

Politie
Slachtoffers met negatieve ervaringen met de ondersteuning van de politie:
- zijn vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar opgeleid;
- zijn vaker slachtoffer van een misdrijf door een bekende dader;
- hebben vaker schade als gevolg van het misdrijf;
- krijgen schade vaker niet (geheel) vergoed en dat is voor hen vaker een probleem;
- hechten meer belang aan een aantal aspecten van slachtoffer-ondersteuning;
- hebben gemiddeld een lager vertrouwen in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder:
- is er minder vaak een verdachte gearresteerd en vonden zij dit vaker een probleem.

Gegeven de kenmerken met een significante invloed, zijn er twee kenmerken die een zelfstandige invloed hebben op het hebben van negatieve ervaringen: slachtoffers die schade opliepen en slachtoffers in wier zaak geen verdachte wordt gearresteerd, hebben een significant grotere kans op negatieve ervaringen met de politie dan anderen.

Openbaar Ministerie
Slachtoffers met negatieve ervaringen met de ondersteuning van het Openbaar Ministerie:

- zijn minder vaak 30-min dan wel 60-plus;
- lopen vaker schade op als gevolg van het misdrijf;
- vinden het vaker een probleem wanneer de schade niet wordt vergoed;
- oordelen vaker dat de opgelegde straf relatief licht is;
- hebben minder vaak gebruikgemaakt van spreekrecht, schriftelijke slachtofferverklaring en een persoonlijk gesprek met de OvJ en juist vaker van het voegingsformulier;
- hadden vaker gebruik *willen* maken van verschillende participatievormen, maar hebben daar – naar eigen zeggen – niet de kans voor gekregen;
- hechten doorgaans meer belang aan een aantal aspecten van slachtofferondersteuning;
- hebben gemiddeld een lager vertrouwen in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder:

- werd er minder vaak een verdachte vervolgd in hun zaak;
- werd er minder vaak een dader gestraft.

Gegeven de kenmerken met een significante invloed, is er één kenmerk dat een zelfstandige invloed heeft op de kans op negatieve ervaringen met het OM, namelijk: slachtoffers die hadden *willen* participeren in het proces maar daar geen kans toe kregen, hebben een grotere kans op negatieve ervaringen bij het Openbaar Ministerie dan anderen.

Rechter
Slachtoffers met negatieve ervaringen met de ondersteuning door de rechtspraak:

- zijn vaker man dan vrouw;
- zijn vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar of hoger opgeleid;
- hebben minder vaak gebruikgemaakt van het voegingsformulier en hadden tegelijkertijd vaker gebruik *willen* maken van het voegingsformulier, maar hebben daar – naar eigen zeggen –de kans niet voor gekregen;
- hebben gemiddeld een lager vertrouwen in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder blijkt dat:

- er minder vaak een verdachte gestraft wordt;
- slachtoffers met negatieve ervaringen vaker van mening zijn dat de straf zeer licht is vergeleken met slachtoffers met positieve ervaringen.

Gegeven de kenmerken met een significante invloed, zijn er twee met een zelfstandige invloed op de kans op negatieve ervaringen: mannelijke slachtoffers en slachtoffers in wier zaak geen bestraffing van een dader plaatsvindt, hebben een grotere kans op negatieve ervaringen bij de rechter dan anderen.

Algemene conclusie

Uit dit onderzoek is gebleken dat een (beperkt) deel van de slachtoffers over (bijna) de volle breedte van slachtofferondersteuning negatieve ervaringen opdoet. Op basis van de gegevensanalyse concluderen we dat een aantal kenmerken een *zelfstandige* invloed heeft op de kans op negatieve ervaringen. Dit zijn het achterwege blijven van een arrestatie (politie), geen kans gekregen hebben om te participeren in het proces (OM) en het achterwege blijven van bestraffing van een dader (rechtspraak). Bepalende kenmerken zijn daarnaast het oplopen van schade (politie) en geslacht (rechtspraak).

Negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning worden door de medewerkers van de slachtofferloketten in de groepsdiscussie voornamelijk toegeschreven aan de discrepantie tussen wat slachtoffers verwachten dat er in of met hun zaak kan gebeuren of gebeurt en dat wat in werkelijkheid mogelijk is en plaatsvindt. Ook een gebrekkige informatieverstrekking over ontwikkelingen in de zaak draagt er volgens hen direct aan bij dat slachtoffers negatieve ervaringen met de instanties (politie, OM, rechtspraak) opdoen. Tegenvallende uitkomsten van het proces, zoals geen of een lage schadevergoeding of geen vervolging van de verdachte, maken dat de ervaring nog slechter wordt. Het ontstane gevoel van onbegrip, frustratie of onrechtvaardigheid bij het slachtoffer kan volgens de loketmedewerkers betrekking hebben op de lange doorlooptijd van een zaak, de gebrekkige inzet van de instanties om een verdachte te arresteren of te vervolgen, de tegenvallende participatiemogelijkheden, de hoogte van de schadevergoeding en/of de hoogte van de opgelegde straf voor de dader. Medewerkers van slachtofferloketten, die regelmatig met slachtoffers met slechte ervaringen te maken hebben, geven aan dat zij in dergelijke gevallen niet veel meer kunnen doen dan begrip tonen, extra uitleg geven en slachtoffers te wijzen op de wettelijke procedures en mogelijkheden. Uit ervaring weten de loketmedewerkers dat dit de bestaande frustratie of het onbegrip bij slachtoffers slechts ten dele weg kan nemen. Een belangrijke verbeterslag voor een effectieve slachtofferondersteuning dient wat hen betreft dan ook gemaakt te worden aan het begin van het proces, door de medewerkers van de instanties zelf. Instanties zouden direct duidelijkheid moeten bieden over wat op welke termijn mogelijk is en eventuele (te) hoge verwachtingen bij slachtoffers moeten temperen om teleurstelling (en dus negatieve ervaringen) achteraf zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast lijkt het van belang te zijn om gedurende de afwikkeling van de zaak slachtoffers op een (waar mogelijk) persoonlijke manier (telefonisch, face to face) te informeren over de beslissingen die er worden genomen en de argumenten daarvoor helder uiteen te zetten. Met dergelijk aanpassingen is het voorstelbaar dat de kans op slechte ervaringen met slachtofferondersteuning kan afnemen.

MANAGEMENT SUMMARY

Background of the study

In 2012 and 2013 reports appeared on the first Dutch victim support monitor, in which more than a thousand victims of crimes and offences were asked about the experiences they had had with victim support offered by the police, the Public Prosecution Service and the Judiciary.[1] Questions with regard to experiences with the police related to the treatment of the victim, the effort made to increase safety and arrange repairs, the effort made to identify and arrest suspects (police duty), the degree of information provision on victim rights and possible assistance (help offered to the victim/position of the victim), the degree of consultation and participation of the victim in their case, and overall streamlining of the process by the police. Questions with regard to experiences with the Public Prosecution Service related to the treatment of the victim, the degree of consultation with regard to decisions and the extent to which support aimed at compensating for damage, the effort made to increase safety (including the effort to prosecute and convict the offender), and the extent to which victims were properly informed of developments in their case. Questions with regard to experiences with the Judiciary related to the treatment of the victim and the extent to which the judge dealt with the case in a professional manner (the performance of the judge).

The study showed that most of the victims generally positively assess the various aspects of support, which they received from these organisations after the offence. However, there are also victims with predominantly negative experiences.

In this report we describe the findings of a study on characteristics of victims with negative experiences with the police and the justice system. In order to do this, a secondary analysis was carried out on the data gathered in the victim support monitor. Subsequently, the results of the data analysis were

[1] With regard to the police, a random selection was concerned of victims that reported a crime (or on behalf of whom a crime was reported by a third party), between 1 April 2011 and 16 May 2011, and whose names as a result of this occurred in the registrations. Reports of domestic violence were not included in the selection of police reports (however, they were included in the selections made for the Public Prosection Service and Victim Support Netherlands). Data were gathered as from February up to and including April 2012. With regard to the Public Prosecution Service, a random selection of victims from court orders which were concluded between 1 May 2012 and 1 July 2012 was concerned. Data were gathered as from January 2013 up to and including March 2013. With regard to Victim Support Netherlands, a random selection of victims was concerned with respect to whom services had been completed between 1 February 2011 and 1 June 2011. The victims concerned, were victims who had made use of the following services: ‘recovering damage by means of a joinder’, ‘criminal proceedings support’, or ‘support concerning a written victim impact statement/the right to speak in court’. Data gathering occurred as from February up to and including April 2012. Respondents who were not personal victims, but only in relation to their profession, were filtered out. This also applies to children under 13 years of age. The name and address data of all victims were added, and if possible their telephone numbers.

confronted with practical experiences of seven employees of victim support desks and studied in depth. A group discussion was held with them, which focused on the characteristics and circumstances of victims with bad experiences, how the desk employees deal with them, and what can be improved.

Negative experiences of victims

The first measurement of the victim support monitor already showed that, despite the positive general assessment, there are victims who, with regard to certain aspects, had negative experiences in their contact with the police, the Public Prosecution Service and the Judiciary. Moreover, on the basis of this secondary analysis we find that a (limited) part of the victims have overall (or near-overall) negative experiences with victim support offered by the police, the Public Prosecution Service and the Judiciary. In addition, from the group discussion it appears that employees of the victim support desks regularly deal with victims who have complaints about the support which is offered to them.

Police
The victims who had bad experiences in their contacts with the police, mainly negatively assess aspects connected to the effort made by the police to increase safety and arrange repairs (45%), and to conduct investigations and make arrests (police duty; 33%). However, the degree of consultation and participation that is offered in the process (23%) and the help offered to the victim and the position of the victim (17%) are aspects of victim support which are assessed predominantly negatively by these victims.

Public Prosecution Service
The victims who had negative experiences with the Public Prosecution Service, mainly negatively assess the degree of consultation with regard to decisions taken in the case and the extent to which support aimed at compensating for damage was offered (33%). The effort to increase safety (36%) and the extent to which victims were properly informed of developments during the process were also negatively assessed (28%).

Judiciary
The victims who had negative experiences with the Judiciary, are not necessarily negative about the experienced treatment, but predominantly about the extent to which the judge dealt with the case in a professional manner (21%).

Characteristics of victims with negative experiences

Police

The victims who had negative experiences in their contacts with the police are more often male than female. The majority of the victims are between 31 and 59 years of age and either lowly or highly educated (as opposed to moderately). Most victims have been born in the Netherlands and are employed.

The victims with negative experiences were mainly victims of property offences and violent offences (as opposed to public order or safety offences). Nearly all victims suffered damage as a result of the offence. In many cases, this damage was not or only partially repaired and this is problematic for many of these victims.

In a large number of cases the offender was not arrested and nearly all victims consider this a problem. These victims think it is of the utmost importance that police officers take sufficient action to conduct investigations to trace offenders and to arrest them.

Public Prosecution Service

The victims with negative experiences in their contacts with the Public Prosecution Service, are slightly more often female than male and the majority is between 31 and 59 jaar years of age. The education level of the victims is nearly as often low, as it is moderate and high. Nearly all victims have been born in the Netherlands and the majority is employed.

More than half of the victims with negative experiences were victims of violent offences and nearly four out of ten were victims of property offences. Just as the victims who had negative experiences with the police, most victims who had negative experiences with the Public Prosecution Service suffered damage as a result of the offence. The same applies as for victims with negative experiences with the police: in many cases damage is not or only partially repaired and this is a problem for many victims.

In a small number of the cases no offender was prosecuted and/or punished, and this was problematic for the victims.

In view of the extent of participation of victims in the process, it is striking that a large part of the victims with negative experiences state that they wanted some form of consultation or participation, but they were not offered the chance.[2] This applies in particular to the types of participation 'the right to be heard during the trial' and 'a personal meeting with an officer of the Public Prosecution Service'.

[2] It may occur that a victim indicates he would have wanted to participate in a certain type of participation, for which there is no legal basis.

Judiciary
The victims who had negative experiences in their contact with the Judiciary are more often male than female and the majority is between 31 and 59 years of age. Most of the victims concerned have a low education level. Nearly all of them have been born in the Netherlands and a relatively large number of them are not employed.

The largest part of the victims with negative experiences were victims of a violent offence. As with the other organisations (police and Public Prosecution Service), nearly all victims with negative experiences suffered damage as a result of the offence and this damage was often not or only partially compensated, which is problematic for the victims. In a third of the cases no offender was punished and for the victims this is a (large) problem.

The victims who had negative experiences with the Judiciary mainly think it is important that the judge deals with the case in a professional manner, is impartial, and provides the opportunity to tell one's story before a decision is taken in the case.
They participated in the process to a considerable degree. However, in cases where this did not occur, many victims actually wanted to participate, but were not offered the opportunity. This specifically applies to 'the right to be heard', 'a a personal meeting with an officer of the Public Prosecution Service', and the use of a joinder.

Scenarios that lead to negative experiences

A qualitative analysis of the data of victims who had very negative experiences, resulted in a number of scenarios which may explain the bad experiences of victims. These scenarios relate to disappointing process outcomes (no prosecution, no or only a light punishment for the offender), disappointing opportunities for (the execution of) participation (e.g. with regard to the right to be heard), disappointing compensation of damages, the long duration of the process and the feeling that as victims they are generally not being understood. The results also suggest that the scenarios for bad experiences may increase in case the victim is acquainted with the offender.

The employees of the victim support desks involved in the group discussion outlined that the complaints of victims may indeed relate to (parts of) the legal procedure, from the onset to the end. The scenarios were very recognisable to the participants. According tot them, there is often an accumulation of issues during the procedure that are improperly dealt with. In general, victims with complaints have little understanding for the working method which is used by the various chain partners, according the the participants. Another aspect many victims also complain about is the long waiting period before they are (again) informed about the state of affairs or new developments in their case.

Participants in the group discussion have been asked to structure the relative influence of various types of characteristics on whether or not victims have negative experiences with victim support. The participants regard the demographic characteristics (5th position) of victims the least important, whereas (too) high expectations of victims (1st position) and a discourteous treatment and poor provision of information (2nd position) have a large influence on having negative experiences with victim support. With regard to these two important aspects the outcome of the process also plays a significant role according to the participants; when the outcome of the process is unfavourable (e.g. no prosecution, no punishment) the victim experiences the support offered as more negative.

Negative versus positive experiences with the police and the justice system

An important part of the secondary analysis was to evaluate whether the characteristics of the victims who had negative experiences actually distinghuish themselves from other groups of victims, namely those victims who had positive experiences or all other victims.
The quantitative analysis shows that there are indeed characteristics which distinguish the group of victims with negative experiences from victims with positive experiences and/or all other victims. Some of these differences relate to personal characteristics such as age or education; more often differences are related to process outcomes and the degree of participation (as also put forward in the group discussion). We also observe differences in the importance victims attach to certain aspects and in the public confidence in the rule of law.

Police
Victims with negative experiences with regard to the support offered by the police:

- are more often lowly educated and less often moderately educated;
- are more often victims of offences comitted by an offender they are acquainted with;
- more often suffer damages as a result of the offence;
- are less often (fully) compensated for the damages they incurred and more often this is problematic for them;
- attach more importance to a number of aspects of victim support;
- on average have lower confidence in the rule of law than other groups of victims.

In addition:

- less often a suspect has been arrested and more often this is regarded as a problem by the victims.

In view of the characteristics with a significant influence, there are two characteristics that have an independent influence on the chance of having negative experiences: victims who incurred damages and victims in whose case no suspect is arrested, run a significantly higher risk of negative experiences with the police than others.

Public Prosecution Service

Victims with negative experiences with support offered by the Public Prosecution Service:

- are less often younger than 30 years of age or older than 60 years of age;
- more often suffer damages as a result of the offence;
- more often regard it as a problem when damages are not compensated;
- more often perceive the imposed punishment as relatively light;
- less often made use of the right to be heard, a written victim impact statement and a personal meeting with an officer of the Public Prosecution Service and more often of a joinder;
- more often *wanted* to make use of the various forms of participation, but – according to themselves – were not given the opportunity;
- usually attach more importance to a number of aspects of victim support;
- on average have lower confidence in the rule of law than other groups of victims;

In addition:

- less often a suspect was prosecuted in their case.
- less often an offender was punished.

In view of the characteristics with a significant influence, there is one characteristic which has an independent influence on the chance of having negative experiences with the Public Prosecution Service: victims who *wanted* to participate in the process, but who were not given the opportunity, run a larger risk of negative experiences with the Public Prosecution Service than others.

Judiciary

Victims with negative experiences with support offered by the Judiciary:

- are more often male than female;
- are more often lowly educated and less often moderately or highly educated;
- less often made use of a joinder and more often would have *wanted* to make use of a joinder but – according tot themselves – were not given the opportunity to do so;
- on average have lower confidence in the rule of law than other groups of victims;

In addition, it appears that:

- suspects are less often punished;
- victims with negative experiences are more often of the opinion that the punishment is very light compared to victims with positive experiences.

In view of the characteristics with a significant influence, there are two characteristics which have an independent influence on the chance of having negative experiences: male victims and victims in whose case no offender is punished, run a larger risk of negative experiences with the Judiciary than others.

General conclusion

This study shows that a (limited) part of the victims have overall (or near-overall) negative experiences with victim support. Based on the data analysis we conclude that a number of characteristics have an *independent* influence on the chance of having negative experiences. These are: 'arrest did not take place' (police), 'not given the opportunity to participate in the process' (Public Prosecution Service) and 'punishment of offender did not take place' (Judiciary). In addition, decisive characteristics are 'incurring damages' (police) and sex (Judiciary).

Employees of the victim support desks attribute negative experiences with victim support mainly to the discrepancy between what victims expect can happen in or with their case and what is possible and may occur in reality. According to them, poor provision of information about developments in the case also directly contributes to the fact that victims have negative experiences with the organisations (police, Public Prosecution Service and Judiciary). Disappointing outcomes of the process, e.g. no or a low compensation of damages or no prosecution of the offender lead to even worse experiences. According to the desk employees, the feelings of incomprehension, frustration and injustice that victims experience may relate to the long duration of the process, the inadequate effort of organisations to arrest or prosecute offenders, the disappointing opportunities for participation, the height of compensation of damages and/or the height of the punishment that has been imposed on the offender. Employees of victim support desks, who regularly deal with victims with bad experiences, indicate that in these cases they cannot do much more than to show understanding, to provide extra clarification and to point out legal procedures and opportunities to victims. From their experience desk employees know that this can only partly take away the existing frustration or incomprehension of victims. According to them, an important improvement for effective victim support can therefore be made at the beginning of the process, by the employees of the organisations themselves. Organisations should provide clarity regarding the possibilities and terms and they should temper victims' expectations that are too high in order to prevent disappointment (and negative experiences) afterwards as much as possible. In addition, it seems to be important that during the handling of the case, victims are informed (preferably) in a personal manner (by telefone, or face to face) about the decisions that are taken and that the arguments behind these decisions are clearly explained. After such adaptations have been made, it is conceivable that the chance of bad experiences with victim support may decrease.

1 INLEIDING

1.1 Secundaire analyse van de slachtoffermonitor

Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft de monitor slachtofferondersteuning ('slachtoffermonitor') opgezet, waarmee periodiek de ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning kunnen worden gemeten. In 2012 en 2013 verschenen de rapportages over de eerste meting.[1] Aan ruim duizend slachtoffers is gevraagd welk belang zij hechten aan verschillende vormen van slachtofferondersteuning en welke ervaringen zij opdeden in hun contacten met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland.

Uit de eerste meting van de slachtoffermonitor is gebleken dat het merendeel van de slachtoffers over het algemeen tevreden is over de ondersteuning door de politie, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland. Met name op het punt van bejegening (zoals beleefd behandelen en belangstelling tonen voor het persoonlijke verhaal) en het bieden van informatie over mogelijke hulpverlening, rapporteren slachtoffers positieve ervaringen. Toch zijn er aspecten van slachtofferondersteuning waarop minder positieve ervaringen worden gerapporteerd, voor een deel samenhangend met de kerntaken van de organisaties, zoals opsporing en aanhouding (politie), vervolging (OM) en berechting (rechtspraak). Ook zijn er slachtoffers die over meerdere of alle aspecten van slachtofferondersteuning negatieve ervaringen rapporteerden.

De directie Sanctie- en Preventiebeleid van het ministerie van Veiligheid en Justitie wil graag meer kennis vergaren over specifieke groepen kwetsbare slachtoffers. Een van de manieren waarop die kennis verzameld kan worden, is door een secundaire analyse uit te voeren op de verzamelde data van de eerste meting van de slachtoffermonitor. Daarbij wordt specifiek gekeken naar de slachtoffers die (zeer) slechte ervaringen hebben opgedaan met politie en justitie.

1.2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de groep slachtoffers die (zeer) slechte ervaringen met politie en justitie heeft. Slachtofferhulp Nederland, waarover met de Slachtoffermonitor ook gegevens zijn verzameld,

[1] Timmermans, M., J. van den Tillaart & G. Homburg (2013). *Eerste meting slachtoffermonitor: ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2: OM en SHN.* Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek/WODC.

blijft in dit onderzoek buiten beschouwing. In het onderzoek worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Zijn er slachtoffers die, blijkens de slachtoffermonitor, (zeer) slechte ervaringen hebben opgedaan in hun contacten met:
   a. de politie;
   b. het Openbaar Ministerie;
   c. de rechter?

2. Zo ja, op welke gebieden zijn hun ervaringen (zeer) slecht?

3. Wat zijn de (combinaties) van kenmerken van deze slachtoffers, met een onderscheid naar:
   a. demografie;
   b. delict;
   c. participatie in het proces;
   d. procesuitkomsten;
   e. het belang dat zij aan slachtofferondersteuning hechten;
   f. hun algemene indruk van het strafrecht?

4. In welke mate zijn de kenmerken van de slachtoffers met (zeer) negatieve ervaringen onderscheidend, in vergelijking met:
   a. slachtoffers met positieve ervaringen;
   b. alle andere slachtoffers (d.w.z. met positieve en neutrale ervaringen)?

5. In welke mate differentiëren de kenmerken onder vraag 3 voor slachtoffers met negatieve en slachtoffers met zeer negatieve ervaringen?

De mogelijkheden om te participeren in het proces zijn afhankelijk van het delict waarvan sprake is; het kan dus voorkomen dat slachtoffers bepaalde participatiebehoeften hebben en ook verwachten deze te krijgen terwijl de wettelijke basis daarvoor ontbreekt.

1.3 Methoden van onderzoek

Dit onderzoek betreft een secundaire analyse van de gegevens van de slachtoffermonitor die in het voorjaar 2012 (ervaringen van 509 slachtoffers met de politie) en in het voorjaar 2013 (ervaringen van 508 slachtoffers met het Openbaar Ministerie, de rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland of combinaties van deze organisaties) zijn verzameld. De respondenten werden geselecteerd uit de registraties van de politie (BVH), het Openbaar Ministerie (Compas en GPS) en Slachtofferhulp Nederland. Bij de politie betrof het een willekeurige selectie van slachtoffers die van 1 april 2011 tot en met 16 mei 2011 aangifte bij de politie hebben gedaan (of door derden is gedaan) en zodoende in de registraties voorkwamen. Aangiftes van huiselijk geweld

werden niet meegenomen bij de politie (wel bij OM en SHN). Bij het OM ging het om een willekeurige selectie van slachtoffers in zaken die in de periode 1 mei 2012 tot 1 juli 2012 bij het OM afgedaan werden. Zaken in de steekproef van SHN betroffen personen aan wie de dienstverlening in de periode 1 februari 2011 tot 1 juni 2011 bij SHN is afgesloten. Het ging om slachtoffers die gebruik hebben gemaakt van SHN diensten 'schade verhalen via voegen', 'begeleiden strafproces' of 'opstellen SSV/spreekrecht'.
De respondenten die zakelijk slachtoffer zijn geworden, maar niet persoonlijk, werden uit de steekproeven gefilterd. Dit gold ook voor kinderen jonger dan 13 jaar oud. De totale steekproef strekte zich uit over drie delictcategorieën: delicten binnen de categorie ‘vernieling en openbare orde’, vermogensdelicten en geweldsdelicten. Voor een uitgebreide beschrijving van de steekproef-trekking en benaderingswijze wordt verwezen naar bijlage 1.

De secundaire analyse richt zich, anders dan het oorspronkelijke onderzoek, op slachtoffers met slechte ervaringen met slachtofferondersteuning. Dat houdt in dat er gekozen moet worden voor een methode om deze slachtoffers in de data te identificeren. In het navolgende beschrijven we de daarbij gehanteerde strategie.

In de vragenlijst van de Slachtoffermonitor zijn de ervaringen met de slachtofferondersteuning gemeten aan de hand van 16 tot 28 items (het aantal items varieerde per ketenorganisatie). Deze items zijn (door Intervict[2]) op grond van theoretische overwegingen in de vragenlijst opgenomen en ze geven gezamenlijk een zo goed mogelijk beeld van het complete scala aan onderwerpen die de ervaring met slachtofferondersteuning bepalen. De items zijn op een schaal van 1 (geheel mee oneens; zeer negatieve ervaring) tot 5 (geheel mee eens; zeer positieve ervaring) uitgevraagd. De vragenlijst is als bijlage 2 in dit rapport opgenomen.

De items zijn vervolgens met behulp van statistische analyse samengevoegd tot factoren, die geïnterpreteerd kunnen worden als kernthema’s van ervaringen met slachtofferondersteuning (zie voor een uitgebreide toelichting bijlage 3). In box 1 zijn de kernthema’s – en het percentage slachtoffers dat een negatief oordeel heeft– per organisatie weergegeven.
Voor de ervaringen met de politie zijn zes thema’s geïdentificeerd, namelijk de bejegening van het slachtoffer, inzet op het vergroten van de veiligheid en herstel van de geleden schade van het slachtoffer, de inzet op het opsporen en aanhouden van verdachten als kerntaak van de politie (politietaak), de mate van informatieverstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening (hulp aan/positie van het slachtoffer), de mate van inspraak en participatie van het slachtoffer aan het proces en tot slot de algehele stroomlijning van het proces bij de politie.

[2] Zie: Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg (2009). INTERVICT/Prismaprint Tilburg. En: Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg (2011). INTERVICT/Prismaprint Tilburg.

De ervaringen met OM gaan over vier thema's, te weten bejegening van het slachtoffer, de mate van inspraak bij beslissingen en inzet op schadeherstel, de inzet op het vergroten van de veiligheid van het slachtoffer (waaronder het vervolgen en veroordelen van de dader) en de informatieverstrekking aan het slachtoffer over ontwikkelingen in de zaak.
De ervaringen met de rechtspraak gaan over twee thema's: bejegening van het slachtoffer en de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandelt (het functioneren van de rechter).

Box 1 Negatieve oordelen over de kernthema's van slachtoffer-ondersteuning

Kernthema's van slachtofferondersteuning politie
- Bejegening (7% negatieve ervaringen)
- Veiligheid/schadeherstel (45% negatieve ervaringen)
- Politietaak (33% negatieve ervaringen)
- Hulp aan/positie van slachtoffer (23% negatieve ervaringen)
- Inspraak/participatie (17% negatieve ervaringen)
- Stroomlijning (17% negatieve ervaringen)

Kernthema's van slachtofferondersteuning Openbaar Ministerie
- Bejegening (19% negatieve ervaringen)
- Informatieverstrekking (28% negatieve ervaringen)
- Inspraak/schadeherstel (33% negatieve ervaringen)
- Veiligheid (36% negatieve ervaringen)

Kernthema's van slachtofferondersteuning rechtspraak
- Bejegening (11% negatieve ervaringen)
- Functioneren rechter (21% negatieve ervaringen)

Bron: dataset eerste meting slachtoffermonitor Regioplan (2013)

We gebruiken deze factoren als uitgangspunt voor de identificatie van slachtoffers met negatieve ervaringen, en dus niet de achterliggende items. De factoren zijn immers een meer valide representatie van de kernthema's dan dat de afzonderlijke items dat zijn. Ook op factorniveau varieerden scores op een schaal van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief). We rekenen de slachtoffers die (afgerond) 1 of 2 scoren op een factor als negatief over die factor. Een respondent met een score van 2,4 op een factor wordt dus meegerekend als een slachtoffer met negatieve ervaringen met betrekking tot het betreffende onderdeel.

De beperkte groep slachtoffers met zeer negatieve ervaringen
Deze groep slachtoffers definiëren we als slachtoffers die negatieve ervaringen[3] hebben ten aanzien van alle factoren van slachtofferondersteuning (dus: bij de politie over zes factoren, bij het Openbaar Ministerie over

[3] Het gaat om slachtoffers die (afgerond) een score 1 of 2 hebben op alle factoren.

vier factoren en bij de rechtspraak over twee factoren). Het gaat hierbij om kleine aantallen slachtoffers (twee slachtoffers zijn zeer negatief over de politie, elf slachtoffers zijn zeer negatief over het Openbaar Ministerie en elf slachtoffers zijn zeer negatief over de rechtspraak), wat voor dit onderzoek impliceert dat we in een meer kwalitatieve zin op zoek gaan naar de kenmerken en ervaringen van deze groep slachtoffers.

Kwalitatieve analyse
Om te komen tot beleidsrelevante resultaten bestuderen we voor deze beperkte groep slachtoffers met zeer negatieve ervaringen de open antwoorden op o.a. de vraag welke andere (dan eerder genoemde) aspecten belangrijk zijn met betrekking tot de ondersteuning van politie, OM of de rechter. In combinatie met de gesloten antwoordpatronen van deze groep wordt gezocht naar potentiële bronnen of scenario's voor de negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning. De resultaten die hieruit naar voren komen, worden met enkele experts gezamenlijk, in een groepsdiscussie, besproken en geïnterpreteerd. De groepsdiscussie moet leiden tot een beter begrip van de omstandigheden die kunnen leiden tot negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning en aanknopingspunten voor verbetering van de (ervaren) slachtofferondersteuning.

De grotere groep slachtoffers met negatieve ervaringen
Naast de kleinschalige kwalitatieve analyse betrekken we een groter aantal slachtoffers in het onderzoek om ook in kwantitatieve zin uitspraken te kunnen doen over de slachtoffers met slechte ervaringen. Daarvoor is het nodig de criteria voor 'negatieve ervaringen' te verruimen. We zijn dus op zoek naar groepen die over zo veel mogelijk aspecten van de ondersteuning negatief oordelen en die tegelijkertijd van voldoende omvang zijn om uitspraken te kunnen doen over (significante) verschillen op kenmerken ten opzichte van het algemene beeld, of ten opzichte van de slachtoffers die positieve ervaringen hebben.
Met betrekking tot de politie kunnen we een groep van 58 slachtoffers identificeren die negatief oordeelt ten aanzien van vier factoren. We kiezen hier niet voor een nog grotere groep die negatief oordeelt (namelijk over ten minste drie factoren). De vraag is namelijk of we dan nog wel van slachtoffers met expliciet negatieve ervaringen kunnen spreken; ze zijn immers over de helft van de factoren positief. Voor het OM geldt dezelfde redenering, daarmee komen we tot de keuze voor de groep met 66 slachtoffers die negatieve ervaringen hebben met het OM op ten minste drie factoren. Wat betreft de rechtspraak kiezen we voor de groep van 20 slachtoffers met een negatief oordeel over één van beide factoren.

Deze groep slachtoffers met negatieve ervaringen bevat dus ook de slachtoffers met zeer negatieve ervaringen. In de groep met negatieve ervaringen zijn tevens acht slachtoffers die zowel met het OM als de rechtspraak negatieve ervaringen opdeden. In bijlage 7 wordt apart over deze subgroep gerapporteerd.

Box 2 Kanttekeningen bij de gekozen werkwijze

Bij de identificatie van slachtoffers met negatieve ervaringen is steeds uitgegaan van de slachtoffers die over alle factoren van de slachtofferondersteuning een oordeel hebben gegeven. Het kan voorkomen dat respondenten niet op alle gebieden van slachtofferondersteuning persoonlijk ervaringen hebben opgedaan. Dit geldt voor respondenten uit de OM--steekproef. De identificatie van slachtoffers met negatieve ervaringen met het OM heeft dus plaatsgevonden op een selectie van slachtoffers die met alle facetten van slachtofferondersteuning te maken hebben gehad. Bij de politie en de rechtspraak vond de identificatie van slachtoffers met negatieve ervaringen wel in de volledige groep plaats.

Bij de politie werden in totaal zes kernthema's (factoren) van slachtofferondersteuning gevonden. Bij het OM vier en bij de rechtspraak slechts twee. Inherent aan de gekozen methode voor het identificeren van slachtoffers met negatieve ervaringen is dat de lat bij de politie het hoogst en bij de rechtspraak het laagst ligt om respondenten te kunnen betitelen als een slachtoffer met negatieve ervaringen.

Kwantitatieve analyse
Met behulp van statistische analyse vergelijken we (per ketenorganisatie) de kenmerken en ervaringen van:

1. de groep slachtoffers met negatieve ervaringen met de groep slachtoffers met positieve ervaringen;
2. de groep slachtoffers met negatieve ervaringen met alle andere slachtoffers (d.w.z.: de slachtoffers die positief of neutraal oordelen over de slachtofferondersteuning);
3. de grotere groep slachtoffers met negatieve ervaringen met de beperkte groep slachtoffers met zeer negatieve ervaringen.

Hiervoor worden, afhankelijk van het type variabele, chi2-toetsen en T-toetsen of ANOVA's gebruikt. De mate waarin kenmerken statistisch verband houden met negatieve of positieve ervaringen van slachtoffers toetsen we als laatste via een logistische regressieanalyse. Voor alle toetsen geldt dat alleen statistisch significante resultaten (bij p< ,05) in het rapport worden vermeld.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we eerst de resultaten van de kwantitatieve analyse van de grotere groep slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden met slachtofferondersteuning en vergelijken we hun kenmerken met andere groepen slachtoffers. In dit hoofdstuk presenteren we tevens de resultaten van logistische regressieanalyses waaruit naar voren komt welke kenmerken (het meest) bepalend zijn voor de opdoen van negatieve dan wel positieve ervaringen. In hoofdstuk 3 gaan we, op basis van een kwalitatieve analyse, nader in op de kenmerken en omstandigheden van de beperkte groep slachtoffers met zeer negatieve ervaringen. In dit hoofdstuk worden tevens aanknopingspunten geformuleerd die eraan bij kunnen dragen dat slachtoffers de ontvangen slachtofferondersteuning als positief ervaren. De conclusies van het onderzoek staan in hoofdstuk 4. In bijlage 7 en 8 zijn enkele aanvullende

resultaten opgenomen, namelijk de kenmerken van slachtoffers die zowel negatieve ervaringen hebben opgedaan met het Openbaar ministerie als de rechtspraak (bijlage 7) en een beschrijving van slachtoffers die negatief oordelen over de aspecten bejegening en veiligheid (bijlage 8).

2 SLACHTOFFERS MET NEGATIEVE ERVARINGEN

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de slachtoffers die negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning opdeden naar:
(a) hun demografische kenmerken;
(b) de aspecten waar zij negatief over oordelen;
(c) de delictkenmerken en uitkomsten van het proces;
(d) de mate waarin zij in het proces hebben geparticipeerd;
(e) het belang dat zij hechten aan aspecten van slachtofferondersteuning;
(f) en het vertrouwen in de rechtsstaat.

Tevens vinden vergelijkingen plaats tussen de slachtoffers met negatieve ervaringen en de slachtoffers met positieve ervaringen of ‘alle slachtoffers’. Hiermee bekijken we welke kenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen uniek en kenmerkend zijn voor de groep. We vergelijken de demografische kenmerken, delictkenmerken, participatiekenmerken en gemiddelde oordeel- en belangscores tussen:
(1) de grotere groep slachtoffers met negatieve ervaringen en de beperktere groep slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen[1];
(2) de grotere groep slachtoffers met negatieve ervaringen en de groep slachtoffers met positieve ervaringen; en
(3) de grotere groep slachtoffers met negatieve ervaringen en alle andere slachtoffers.[2]

Achtereenvolgens gaan we in op de slachtofferondersteuning van de politie (paragraaf 2.2), het Openbaar Ministerie (paragraaf 2.3) en de rechtspraak (paragraaf 2.4). Kenmerken van de slachtoffers die over zowel het Openbaar Ministerie als de rechtspraak negatief oordeelden en kenmerken van slachtoffers die specifiek negatief zijn over de wijze waarop zij zijn bejegend dan wel over de wijze waarop hun veiligheid is geboden, komen aan bod in respectievelijk bijlage 7 en 8.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op 58 slachtoffers die negatief oordelen over de politie, 66 slachtoffers die negatief zijn over het Openbaar Ministerie en 20 slachtoffers die negatief zijn over de rechtspraak. Het precieze aantal slachtoffers waarop de bevindingen is gebaseerd, is bij elke tabel aangegeven. Een nadere toelichting op de afbakening van de verschillende groepen slachtoffers met negatieve ervaringen is gegeven in hoofdstuk 1.3.

---

[1] Deze analyse is niet uitgevoerd voor de politie: het aantal slachtoffers dat zeer negatief oordeelt, is dermate klein (n=2) dat een statistische analyse niet zinvol is.

[2] Deze analyse is niet uitgevoerd voor de rechtspraak, omdat er op basis van twee factoren geen onderscheid gemaakt kan worden tussen slachtoffers die zeer negatief oordelen en slachtoffers die negatief oordelen.

2.2 Negatief over ervaringen met de politie

2.2.1 Demografische kenmerken

Het merendeel van de slachtoffers dat negatief oordeelt over de ondersteuning verleend door de politie (60,3%) is man (zie tabel 2.1). Ruim de helft (52,6%) van de slachtoffers met negatieve ervaringen is tussen de 31 en 59 jaar oud; ruim een kwart (28,1%) is jonger en bijna twee op de tien (19,3%) zijn ouder. Iets meer dan vier op de tien van deze groep slachtoffers (40,7%) zijn laag-opgeleid, iets meer dan twee op de tien (20,4%) zijn middelbaar opgeleid en bijna vier op de tien (38,9%) zijn hoger opgeleid. Het grootste gedeelte van deze slachtoffers (93,1%) is geboren in Nederland. Bijna de helft (48,3%) werkt in loondienst en ruim één op de zes (17,2%) werkt als zelfstandig ondernemer. De overige slachtoffers (34,5%) zijn niet werkzaam.

Tabel 2.1 Demografische kenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen met de politie (n=58)

	Aantal	Percentage
Geslacht		
Man	35	60,3%
Vrouw	23	39,7%
Leeftijd		
Tot en met 30 jaar oud	16	28,1%
Tussen 31 en 59 jaar oud	30	52,6%
60 jaar en ouder	11	19,3%
Opleiding		
Lager opgeleid	22	40,7%
Middelbaar opgeleid	11	20,4%
Hoogopgeleid	21	38,9%
Geboorteland		
Nederland	54	93,1%
Ander land	4	6,9%
Werkzaam		
Loondienst	28	48,3%
Zelfstandig ondernemer	10	17,2%
Niet werkzaam	20	34,5%

Vergeleken met de groep slachtoffers die positieve ervaringen opdeden (n=303) zien we dat de slachtoffers met negatieve ervaringen (zie tabel 2.2) vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar opgeleid zijn. Op de andere aspecten bestaan geen significante verschillen.

Tabel 2.2 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de politie (demografische kenmerken)

Demografische kenmerken	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=58)	positieve ervaringen (n=303)
Lager opgeleid	40,7%	26,1%
Middelbaar opgeleid	20,4%	37,6%
Hoogopgeleid	38,9%	36,3%

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

Uit de vergelijking tussen de slachtoffers die negatief zijn over de slachtoffer-ondersteuning door de politie (n= 58) en alle overige slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning (n=451), komt nogmaals naar voren dat de groep met negatieve ervaringen vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar opgeleid is.

2.2.2 Aspecten waar slachtoffers negatief over zijn

De slachtoffers die negatief zijn over de slachtofferondersteuning door de politie, oordelen met name negatief over het bieden van veiligheid/het herstellen van schade (98,3%) en de politietaak (opsporen en aanhouden van verdachten) (96,6%). Ook de mate waarin slachtoffers ervaren dat zij inspraak en participatiemogelijkheden hebben in het proces (84,5% oordeelt negatief) en geboden hulp aan het slachtoffer (77,6% oordeelt negatief) zijn aspecten van slachtofferondersteuning die door deze slachtoffers overwegend negatief worden beoordeeld. Relatief minder negatief zijn deze slachtoffers over de wijze waarop de politie hen heeft bejegend (44,8% van de slachtoffers oordeelt negatief) en de mate waarin het proces is gestroomlijnd (41,4% oordeelt negatief). Zie tabel 2.3.

Tabel 2.3 Negatieve oordelen over aspecten ondersteuning politie (n=58)

Aspecten	Aantal	Percentage
Veiligheid/schadeherstel	57	98,3%
Politietaak	56	96,6%
Inspraak/participatie	49	84,5%
Hulp aan/positie van het slachtoffer	45	77,6%
Bejegening	26	44,8%
Stroomlijning van het proces	24	41,4%

2.2.3 Delictkenmerken van slachtoffers

De slachtoffers die negatief oordelen zijn met name slachtoffer van een vermogensdelict (43,1%) of een geweldsdelict (37,9%). In bijna vier op de tien gevallen (39,7%) was de dader een bekende van het slachtoffer en in bijna alle gevallen (94,8%) liep het slachtoffer schade op als gevolg van het delict. In een ruime meerderheid van deze gevallen (85,4%) is deze schade niet

geheel vergoed en eveneens een ruime meerderheid van de slachtoffers waarbij dit het geval was (87,3%), vindt dat een probleem. Tevens blijkt dat in bijna twee derde van de delicten (65,5%) geen verdachte is gearresteerd en een ruime meerderheid van deze groep slachtoffers (86,9%) dat een probleem vindt. Zie tabel 2.4.

Tabel 2.4 Delictkenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen met de politie (n=58)

	Aantal	Percentage
Delicttype		
Geweld	22	37,9%
Vermogen	25	43,1%
Openbare orde en veiligheid	11	19,0%
Overige kenmerken		
Bekende dader	23	39,7%
Schade opgelopen	55	94,8%
Indien ja: niet of gedeeltelijk vergoed	47	85,4%
Indien niet (geheel) vergoed, probleem?	41	87,3%
Geen verdachte gearresteerd	38	65,5%
Indien niet: probleem?	33	86,9%

Vergeleken met de groep slachtoffers die positieve ervaringen opdeden (n=303) zien we dat de slachtoffers met negatieve ervaringen (zie tabel 2.5):

- vaker slachtoffer werden van een misdrijf door een bekende dader;
- vaker schade opliepen als gevolg van het misdrijf;
- deze schade vaker niet (geheel) werd vergoed;
- en dat vaker een probleem vormde voor het slachtoffer;
- eveneens werd er minder vaak een verdachte gearresteerd;
- en dat vormde voor meer slachtoffers een probleem.

Op andere kenmerken zijn geen significante verschillen geconstateerd.

Tabel 2.5 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de politie (delictkenmerken)

Delictkenmerken	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=58)	positieve ervaringen (n=303)
Bekende dader	39,7%	24,1%
Schade opgelopen	94,8%	78,5%
Indien ja: niet of gedeeltelijk vergoed	85,4%	71,8%
Indien niet (geheel) vergoed, probleem?	87,4%	74,9%
Geen verdachte gearresteerd	65,5%	41,7%
Indien niet: probleem?	86,9%	67,5%

Uit de vergelijking tussen de slachtoffers die negatief zijn over de slachtoffer-ondersteuning door de politie (n= 58) en alle overige slachtoffers die hun

mening gaven over de slachtofferondersteuning (n=451), komt hetzelfde beeld naar voren als beschreven in tabel 2.5.

2.2.4 Aspecten waar slachtoffers belang aan hechten

In de slachtoffermonitor is alle slachtoffers gevraagd in welke mate zij belang hechten aan diverse vormen van slachtofferondersteuning door de politie en konden dat aangeven op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het allergrootste belang). In tabel 2.6 staan de gemiddelde belangscores van slachtoffers met negatieve ervaringen met de politie voor de verschillende aspecten van slachtofferondersteuning.
Het blijkt dat deze slachtoffers alle aspecten van slachtofferondersteuning van belang vinden (dat komt overeen met de bevindingen uit de oorspronkelijke slachtoffermonitor: slachtoffers - ook degenen met positieve ervaringen - vinden alle aspecten van slachtofferondersteuning van belang). De drie aspecten waar het allergrootste belang aan wordt gehecht, zijn 'voldoende doen om de dader op te sporen' (overeenkomstig met de resultaten van de slachtoffermonitor), 'op de hoogte houden van de ontwikkelingen in de zaak' en 'voldoende doen op de dader te arresteren' (eveneens overeenkomstig met de resultaten van de slachtoffermonitor). Relatief het minste belang wordt gehecht aan de drie aspecten 'adviezen geven om toekomstig slachtoffer-schap te voorkomen', 'het verhaal niet vaak laten herhalen' en 'naar huis of een andere veilige plek gebracht worden'.

Tabel 2.6 Gemiddelde belangscore per aspect, slachtoffers met negatieve ervaringen met de politie (n=58)

Dat medewerkers van de politie…	Gemiddeld belang*
voldoende doen om de dader op te sporen	4,76
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak	4,71
voldoende doen om de dader te arresteren	4,71
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen	4,66
rekening houden met uw privacy	4,64
u uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte?	4,64
u informatie geven over hun vervolgstappen	4,62
u snel helpen bij de aangifte	4,57
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan	4,55
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft	4,52
voldoende informatie van u vragen bij het ondernemen van verdere stappen	4,50
begrip tonen voor uw situatie	4,45
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft	4,40
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen	4,36
u beleefd behandelen	4,33
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal	4,31
uw schade goed inschatten	4,28
uw gevoel van veiligheid vergroten	4,24

Vervolg tabel 2.6

Dat medewerkers van de politie…	Gemiddeld belang*
u informatie geven over mogelijke hulpverlening	4,24
informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen	4,17
zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen	4,14
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen	4,05
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen	4,02
u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden	3,95
u informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp	3,86
uw gevoel van angst verkleinen	3,84
medeleven tonen	3,78
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	3,64
u uw verhaal niet vaak laten herhalen	3,53
u naar huis of naar een andere veilige plek brengen	3,45

* Gemeten op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het grootste belang).

Er zijn significante verschillen ten aanzien van de belangscores, vergeleken met de slachtoffers met positieve ervaringen met de politie (zie tabel 2.7). De groep slachtoffers met negatieve ervaringen hecht er *meer* belang aan dan slachtoffers met positieve ervaringen, dat medewerkers van de politie:

- rekening houden met waar het slachtoffer recht op heeft;
- schade goed inschatten;
- informatie geven over hun vervolgstappen;
- uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte;
- op de hoogte houden van ontwikkelingen in de zaak.

Daartegenover staat dat slachtoffers met negatieve ervaringen er *minder* belang aan hechten dan slachtoffers met positieve ervaringen, dat medewerkers van de politie:

- vertrouwelijk omgaan met de persoonsgegevens;
- medeleven tonen;
- adviezen geven over hoe slachtofferschap in de toekomst te voorkomen.

Ten aanzien van de andere belangscores zijn geen significante verschillen geconstateerd.

Tabel 2.7 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de politie (belangscores)

Belangscores*	Slachtoffers met:					
	negatieve ervaringen			positieve ervaringen		
Dat de medewerkers van de politie…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan?	4,55	1,03	58	4,84	0,47	302
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft?	4,52	0,78	58	4,25	0,87	302
medeleven tonen?	3,78	1,26	58	4,08	0,94	302
uw schade goed inschatten	4,28	0,97	58	3,92	1,18	302
u informatie geven over hun vervolgstappen?	4,62	0,77	58	4,32	0,76	302
u uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte	4,64	0,77	58	4,33	0,78	302
u op de hoogte houden van ontwikkelingen in uw zaak	4,71	0,86	58	4,41	0,85	302
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	3,64	1,35	58	4,01	1,04	302

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.
* Gemeten op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het grootste belang).

Uit de vergelijking met alle overige slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning (n=451), komt hetzelfde beeld naar voren als gepresenteerd in tabel 2.7, met de uitzondering dat er niet langer een significant verschil is in de mate waarin de beide groepen slachtoffers er belang aan hechten dat medewerkers van de politie:

- medeleven tonen;
- het slachtoffer op de hoogte houden van ontwikkelingen in de zaak.

2.2.5 Algemene oordelen

In de slachtoffermonitor is gevraagd in welke mate slachtoffers het eens zijn (1 - geheel mee oneens tot 5 - geheel mee eens) met een tiental stellingen die de legitimiteit van politie en magistratuur[3] weerspiegelen; in deze rapportage ‘vertrouwen in de rechtsstaat’; genoemd. Slachtoffers die negatieve ervaringen met de politie opdeden, scoren hier significant lager op (m=3,2, sd=1,00, p < ,05) dan slachtoffers met positieve ervaringen (m=4,2 , sd=,68) en ook vergeleken met alle andere slachtoffers (m= 3,9, sd= ,75). Zie bijlage 5 voor een vergelijking van de gemiddelde scores op de afzonderlijke stellingen tussen de verschillende slachtoffergroepen.

[3] F. van Mierlo, A. Pemberton en R. van Tol (2009). Van tevredenheid naar kwaliteit. Een meetinstrument voor de slachtofferzorg. Intervict: Tilburg.

2.2.6 De invloed van kenmerken op de kans op negatieve ervaringen

Via een zogenoemde logistische regressieanalyse is na te gaan welke kenmerken, gegeven de andere kenmerken met een significante invloed, een *zelfstandige* invloed hebben op de kans dat een slachtoffer negatieve ervaringen opdoet. In bijlage 6 is een uitgebreide toelichting gegeven op de aanpak en resultaten van deze logistische regressieanalyse. Alleen kenmerken waarvoor een significant verschil werd gevonden, voegen we toe aan het regressiemodel. Kenmerken met betrekking tot het belang dat slachtoffers aan aspecten hechten en de mate van vertrouwen in de rechtsstaat worden buiten beschouwing gelaten. Van deze aspecten is immers niet duidelijk of zij een oorzaak of gevolg zijn van negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning.

Er zijn vier kenmerken waarop slachtoffers met negatieve ervaringen met de politie verschillen van slachtoffers met positieve ervaringen, namelijk opleiding, bekende dader, schade opgelopen en arrestatie van een verdachte. Deze kenmerken worden daarom in het regressiemodel opgenomen. Het blijkt dat de kenmerken ‘schade opgelopen’ en ‘geen arrestatie verricht’, gegeven de andere kenmerken, een significante invloed hebben op de kans op negatieve ervaringen met de politie. Hieruit concluderen we dat slachtoffers die schade oplopen als gevolg van een delict en slachtoffers van delicten waarbij geen arrestatie is verricht, daadwerkelijk een grotere kans hebben dat zij negatief zijn over hun ervaringen met de politie.
Uit de regressieanalyse blijkt ook dat al dan niet schade oplopen een relatief *grotere* invloed heeft op de kans op negatieve ervaringen dan het al dan niet arresteren van een dader. De overige variabelen die aan het model zijn toegevoegd (opleiding en bekende dader) blijken geen *zelfstandige* significante invloed te hebben op de kans dat zij negatief zijn over hun ervaringen met de politie.

2.2.7 Samenvatting: negatief over de slachtofferondersteuning door politie

Uit de verschillenanalyses blijkt samengevat, dat slachtoffers met negatieve ervaringen met de ondersteuning van de politie:
- vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar opgeleid zijn;
- vaker slachtoffer van een misdrijf door een bekende dader zijn;
- vaker schade als gevolg van het misdrijf hebben;
- schade vaker niet (geheel) vergoed krijgen en dit vaker een probleem vinden;
- meer belang aan een aantal aspecten van slachtofferondersteuning hechten;
- gemiddeld een lager vertrouwen hebben in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder:
- is er minder vaak een verdachte gearresteerd en vonden zij dit vaker een probleem.

Gegeven de (significante) kenmerken concluderen we op basis van de regressieanalyse, dat slachtoffers die schade opliepen en slachtoffers in wier zaak geen verdachte wordt gearresteerd, een significant grotere kans een negatief oordeel over hun ervaringen met de politie hebben dan anderen. Het kenmerk 'schade oplopen' heeft hierbij een grotere invloed dan het kenmerk 'geen verdachte gearresteerd'.

2.3 Negatief over ervaringen met het Openbaar Ministerie

2.3.1 Demografische kenmerken

De slachtoffers die negatief oordelen over de ondersteuning door het Openbaar Ministerie zijn iets vaker vrouw (53%) dan man (47%) (zie tabel 2.8). Bijna zeven op de tien (69,2%) van hen zijn tussen de 31 en 59 jaar oud; een veel kleiner deel is jonger (13,8%) dan wel ouder (16,9%). Iets meer dan een derde (37,1%) van de slachtoffers met negatieve ervaringen is middelbaar opgeleid en bijna een derde is lager (30,6%) dan wel hoger (32,3%) opgeleid. Het grootste gedeelte (93,9%) is geboren in Nederland. Meer dan de helft (61,9%) werkt in loondienst en één op de zeven (14,3%) werkt als zelfstandig ondernemer. De overige slachtoffers (23,8%) zijn niet werkzaam.

Tabel 2.8 Demografische kenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen (n=66)

	Aantal	Percentage
Geslacht		
Man	31	47,0%
Vrouw	35	53,0%
Leeftijd		
Tot en met 30 jaar oud	9	13,8%
Tussen 31 en 59 jaar oud	45	69,2%
60 jaar en ouder	11	16,9%
Opleiding		
Lager opgeleid	19	30,6%
Middelbaar opgeleid	23	37,1%
Hoogopgeleid	20	32,3%
Geboorteland		
Nederland	62	93,9%
Ander land	4	6,1%
Werkzaam		
Loondienst	39	61,9%
Zelfstandig ondernemer	9	14,3%
Niet werkzaam	15	23,8%

Er zijn geen statistisch significante verschillen tussen slachtoffers met zeer negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie (n = 14) en slachtoffers met negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie (n = 52) ten aanzien van bovengenoemde demografische kenmerken. Wel zijn er verschillen met de

groep slachtoffers met positieve ervaringen (n = 280). Uit tabel 2.9 blijkt dat slachtoffers met negatieve ervaringen minder vaak 30-min dan wel 60-plus zijn. Met betrekking tot de overige kenmerken zijn geen statistische verschillen gevonden.

Tabel 2.9 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met het OM (demografische kenmerken)

Leeftijd	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=66)	positieve ervaringen (n =280)
Tot en met 30 jaar oud	13,8%	23,4%
Tussen 31 en 59 jaar oud	69,2%	51,8%
60 jaar en ouder	16,9%	24,8%

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

Tevens is vergeleken met alle andere slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door het OM (n = 339). Hieruit kwamen geen significante verschillen naar voren. Ook het verschil naar leeftijd is niet langer statistisch significant (p-waarde =,051).

2.3.2 Aspecten waar slachtoffers negatief over zijn

Uit tabel 2.10 blijkt dat de slachtoffers die slechte ervaringen hebben met het Openbaar Ministerie, met name negatief zijn over de mate waarin zij inspraak hadden in het proces en is toegewerkt naar schadeherstel (98,5% van deze slachtoffers oordeelt negatief). Ook het bieden van veiligheid en de informatie-verstrekking gedurende het proces worden negatief gewaardeerd (over beide aspecten oordeelt 93,9% van deze slachtoffers negatief). Relatief minder negatief zijn zij over de wijze waarop zij door medewerkers van het OM zijn bejegend (74,2% van de slachtoffers oordeelt negatief).

Tabel 2.10 Negatieve oordelen over aspecten ondersteuning OM (n=66)

	Aantal	Percentage
Inspraak/schadeherstel	65	98,5%
Veiligheid	62	93,9%
Informatieverstrekking	62	93,9%
Bejegening	23	74,2%

Er zijn geen statistisch significante verschillen vergeleken met de slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie (n = 14) ten aanzien van de afzonderlijke oordelen over aspecten van slachtoffer-ondersteuning.

2.3.3 Delictkenmerken en uitkomsten van het proces

Meer dan de helft van de slachtoffers (54,5%) die negatieve ervaringen opdeden met het Openbaar Ministerie, was slachtoffer van een geweldsdelict en bijna vier op de tien (37,9%) waren slachtoffer van een vermogensdelict. Eveneens in de helft van de gevallen (51,5%) kende het slachtoffer de dader en in bijna alle gevallen (98,5%) liep het slachtoffer schade op als gevolg van het delict. In bijna al deze gevallen (89,2%) is deze schade niet geheel vergoed en voor bijna al deze slachtoffers (91,4%) vormde dat een probleem. In acht van de gevallen is er geen verdachte vervolgd na het misdrijf en dat vormde voor al deze slachtoffers een probleem. In vijf gevallen is er geen verdachte gestraft en ook dat vormde voor alle vijf slachtoffers een probleem. Waar er wel sprake was van een straf (13), oordelen tien respondenten dat deze naar het eigen gevoel licht of zeer licht is geweest.

Tabel 2.11 Delictkenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen met het OM (n=66)

	Aantal	Percentage
Delicttype		
Geweld	36	54,5%
Vermogen	25	37,9%
Openbare orde en veiligheid	5	7,6%
Overige kenmerken		
Bekende dader	34	51,5%
Schade opgelopen	65	98,5%
Indien ja: niet of gedeeltelijk vergoed	58	89,2%
Indien niet (geheel) vergoed, probleem?	53	91,4%
Geen verdachte vervolgd?	8	12,1%
Indien niet: probleem?	8	100,0%
Geen verdachte gestraft?	5	22,7%
Indien niet: probleem?	5	100,0%
Oordeel straf: (zeer) licht	10	76,9%

Er zijn geen statistisch significante verschillen in vergelijking met de slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie (n = 14) ten aanzien van de delictkenmerken en uitkomsten van het proces. Er zijn wel verschillen vergeleken met de groep slachtoffers met positieve ervaringen (n = 280). In tabel 2.12 worden de significante verschillen tussen de groepen weergegeven. Voor de slachtoffers met negatieve ervaringen geldt dat:

- zij vaker schade opliepen als gevolg van het misdrijf;
- zij het vaker een probleem vonden wanneer de schade niet werd vergoed.
- er vaker geen verdachte werd vervolgd in hun zaak;
- er vaker geen dader werd gestraft;
- zij vaker oordelen dat de opgelegde straf relatief licht is.

Er zijn geen andere significante verschillen geconstateerd.

Tabel 2.12 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met het OM (delictkenmerken)

Delictkenmerken	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen	positieve ervaringen
Schade opgelopen	98,5%	88,9%
Indien niet (geheel) vergoed, probleem?	91,4%	68,5%
Geen verdachte vervolgd?	12,1%	5,4%
Geen dader gestraft?	22,7%	8,7%
Mening hoogte straf (zeer) licht	76,9%	46,2%

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

* Slachtoffers met negatieve ervaringen rapporteren tevens vaker dat zij niet weten of de dader gestraft is.

Tot slot maken we de vergelijking met alle andere slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door het OM (n = 339). Uit deze analyse komt hetzelfde beeld naar voren als in tabel 2.12 is beschreven.

2.3.4 Mate van participatie in het proces

In tabel 2.13 is weergegeven in welke mate de slachtoffers die negatief zijn over het Openbaar Ministerie hebben geparticipeerd in het proces ofwel dat hadden gewild, maar er de kans niet toe hebben gehad. Bijna zeven op de tien slachtoffers (68,2%) hebben gebruikgemaakt van het voegingsformulier en iets meer dan vier op de tien slachtoffers (42,4%) hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid een schriftelijke slachtofferverklaring op te stellen. Iets minder dan één op de tien slachtoffers (9,1%) heeft gebruikgemaakt van het spreekrecht en nog geen één op de twintig slachtoffers (4,5%) heeft een persoonlijk gesprek gevoerd met de Officier van Justitie. Een slachtoffer-dadergesprek heeft geen van de slachtoffers gevoerd.
Voor een deel is er geen sprake geweest van participatie in het proces, terwijl slachtoffers zeggen daar wel behoefte aan te hebben gehad. De participatiemogelijkheden die er zijn, hangen af van het delict waarvan men slachtoffer is geworden. In bijlage 4 staat een overzicht hiervan. Het kan dus voorkomen dat een slachtoffer aangeeft een bepaalde vorm van participatie te hebben gewild, maar dat daar de wettelijke basis voor ontbreekt.
Bijna vier op de tien slachtoffers (39,4%) hadden gebruik willen maken van spreekrecht, maar hebben de kans niet gehad en een op de drie slachtoffers (33,3%) had een gesprek met de Officier van Justitie gewild, maar heeft de kans niet gehad. In mindere mate geldt dat slachtoffers gebruik hadden willen maken van (maar de kans niet hebben gehad) een schriftelijke slachtofferverklaring (16,7%), het voegingsformulier (12,1%) en een slachtofferdadergesprek (9,1%).

Tabel 2.13 Participatie in het proces door slachtoffers met negatieve ervaringen (n=66)

	Aantal	Percentage
Spreekrecht tijdens de zitting		
Ja	6	9,1%
Nee	34	51,5%
Wel gewild, maar kans niet gehad	26	39,4%
Schriftelijke slachtofferverklaring		
Ja	28	42,4%
Nee	27	40,9%
Wel gewild, maar kans niet gehad	11	16,7%
Gebruik van voegingsformulier		
Ja	45	68,2%
Nee	13	19,7%
Wel gewild, maar kans niet gehad	8	12,1%
Persoonlijk gesprek OvJ		
Ja	3	4,5%
Nee	41	62,1%
Wel gewild, maar kans niet gehad	22	33,3%
Slachtoffer-dadergesprek		
Ja	0	0,0%
Nee	60	90,9%
Wel gewild, maar kans niet gehad	6	9,1%

Er zijn geen statistisch significante verschillen ten aanzien van de mate van participatie in het proces vergeleken met slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie (n = 14). Vergeleken met de slachtoffers met positieve ervaringen (n = 280) is er wel een aantal verschillen (zie tabel 2.14). Uit de tabel blijkt dat de slachtoffers met negatieve ervaringen:

- minder vaak gebruik hebben gemaakt van spreekrecht tijdens de zitting, schriftelijke slachtofferverklaring en persoonlijk gesprek met de OvJ en juist vaker gebruik hebben gemaakt van het voegingsformulier;
- vaker gebruik hadden *willen* maken van spreekrecht tijdens de zitting, het opstellen van een schriftelijke slachtofferverklaring, het voegingsformulier en een persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie, maar daar – naar eigen zeggen – niet de kans voor hebben gekregen.

Tabel 2.14 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met OM (participatiekenmerken)

	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=66)	positieve ervaringen (n=280)
Spreekrecht tijdens de zitting		
Ja	9,1%	23,2%
Wel gewild, maar kans niet gehad	39,4%	7,1%
Schriftelijke slachtofferverklaring		
Ja	42,4%	52,1%
Wel gewild, maar kans niet gehad	16,7%	3,9%

Vervolg tabel 2.14

	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=66)	positieve ervaringen (n=280)
Gebruik van voegingsformulier		
Ja	68,2%	62,1%
Wel gewild, maar kans niet gehad	12,1%	2,5%
Persoonlijk gesprek OvJ		
Ja	4,5%	15,4%
Wel gewild, maar kans niet gehad	33,3%	8,9%

Noot. Verschillen zijn significant bij $p< ,05$.

Als vergeleken wordt met alle andere slachtoffers (n = 338) die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door het OM, komen dezelfde verschillen naar voren als hierboven in tabel 2.14 is beschreven.

2.3.5 Aspecten waar slachtoffers belang aan hechten

Uit tabel 2.15 blijkt dat de slachtoffers die negatief zijn over het Openbaar Ministerie alle uitgevraagde aspecten van slachtofferondersteuning van belang vinden. Het allerbelangrijkste vinden deze slachtoffers dat het Openbaar Ministerie voldoende doet om de dader te veroordelen en te vervolgen. Ook het vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens, het gevoel geven serieus te worden genomen en informatieverstrekking over het vervolg van het proces zijn aspecten van slachtofferondersteuning die in de top-5 van belangrijkheid staan. Relatief het minst belangrijk vinden de slachtoffers dat de medewerkers van het Openbaar Ministerie medeleven tonen.

Tabel 2.15 Gemiddelde belangscores per aspect, slachtoffers met negatieve ervaringen (n=66)

Dat medewerkers van het Openbaar Ministerie…	Gemiddelde belangscore*
voldoende doen om de dader te veroordelen	4,88
voldoende doen om de dader te vervolgen	4,85
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan	4,85
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen	4,77
informatie geven over het vervolg van het proces	4,76
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak	4,71
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft	4,68
u de redenen voor haar beslissingen laten weten	4,68
voldoende informatie van u vragen om hun beslissingen goed te kunnen maken	4,65
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft	4,62
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen	4,59
uw schade goed inschatten	4,55
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen	4,55

Vervolg tabel 2.15

Dat medewerkers van het Openbaar Ministerie…	Gemiddelde belangscore*
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen	4,47
u voldoende ondersteunen in het regelen van uw schadevergoeding	4,44
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal	4,41
uw gevoel van veiligheid vergroten	4,38
begrip tonen voor uw situatie	4,38
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij nemen van hun beslissingen	4,33
uw gevoel van angst verkleinen	4,15
u beleefd behandelen	4,14
medeleven tonen	3,85

* Gemeten op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het grootste belang).

Er is sprake van een significant verschil ten aanzien van wat slachtoffers van belang achten, als vergeleken wordt met slachtoffers die zeer negatieve ervaringen met het OM opdeden. Slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen hechten er namelijk gemiddeld meer belang aan (m = 5,00; SD = 0,0) dat medewerkers van het OM vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens dan slachtoffers met negatieve ervaringen (m = 4,81; SD = 0,53).

Vergeleken met slachtoffers met positieve ervaringen (n = 280) met het OM zijn er meer verschillen te zien (zie tabel 2.16). De slachtoffers met negatieve ervaringen hechten er *meer* belang aan dat medewerkers van het Openbaar Ministerie:

- de redenen voor beslissingen laten weten;
- informatie geven over het vervolg van het proces;
- gelegenheid geven verhaal te doen voordat zij verdere stappen ondernemen;
- schade goed inschatten.

Maar ze hechten er *minder* belang aan dat medewerkers van het Openbaar Ministerie hen beleefd behandelen.

Tabel 2.16 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met het OM (belangscores)

Belangscores*	Slachtoffers met:					
	negatieve ervaringen			positieve ervaringen		
Dat de medewerkers van het OM…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
U beleefd behandelen?	4,14	,943	66	4,37	,793	280
De redenen voor haar beslissingen laat weten?	4,68	,531	66	4,44	,755	280
U informatie geven over het vervolg van het proces?	4,76	,432	66	4,51	,698	280
U de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernemen?	4,59	,607	66	4,37	,797	280
Uw schade goed inschatten?	4,55	,683	66	4,28	,921	280

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

* Gemeten op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het grootste belang).

Als vergeleken wordt met alle andere slachtoffers (n = 338) die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door het OM, komen dezelfde verschillen naar voren als in tabel 2.16 is beschreven.

2.3.6 Algemene oordelen van slachtoffers

Slachtoffers die negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie opdeden, hebben een significant lager vertrouwen in de rechtsstaat (m=3,2, sd=,96, p < ,05) dan slachtoffers met positieve ervaringen (m=4,1, sd=,72), en ook vergeleken met alle andere slachtoffers (m=4,0 , sd=,77). Er is geen verschil vergeleken met slachtoffers die zeer negatieve ervaringen met het OM opdeden. Zie bijlage 5 voor een vergelijking van de gemiddelde scores op de afzonderlijke stellingen tussen de verschillende slachtoffergroepen.

2.3.7 De invloed van kenmerken op de kans op negatieve ervaringen

Via een zogenoemde logistische regressieanalyse is na te gaan welke kenmerken een zelfstandige invloed hebben op de kans dat een slachtoffer oordeelt dat hij of zij negatieve ervaringen heeft opgedaan, gegeven andere kenmerken waarop de groepen slachtoffers van elkaar verschillen. In bijlage 6 is een uitgebreide toelichting gegeven op de aanpak en resultaten van deze logistische regressieanalyse.

Van de vijf kenmerken waarop slachtoffers met negatieve ervaringen met het OM significant verschillen van slachtoffers met positieve ervaringen (dat waren: leeftijd, schade opgelopen, geen vervolging, geen bestraffing en willen participeren maar de kans niet gehad) blijkt dat alleen het kenmerk ‘had willen participeren maar heb de kans niet gehad’ een zelfstandige invloed heeft op de kans op negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie. De overige kenmerken blijken geen zelfstandige invloed te hebben op de kans op

negatieve ervaringen. Gegeven alle (significante) kenmerken concluderen we dus dat alleen slachtoffers die hadden willen participeren in het proces, maar de kans niet kregen, een significant grotere kans op negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie hebben dan anderen.

2.3.8 Samenvatting: negatief over ondersteuning door het OM

Slachtoffers met negatieve ervaringen met de ondersteuning van het Openbaar Ministerie, zo blijkt uit de verschillenanalyse:

- zijn minder vaak 30-min dan wel 60-plus;
- lopen vaker schade op als gevolg van het misdrijf;
- vinden het vaker een probleem wanneer de schade niet werd vergoed;
- oordelen vaker dat de opgelegde straf relatief licht is;
- hebben minder vaak gebruikgemaakt van spreekrecht, schriftelijke slachtofferverklaring en persoonlijk gesprek met de OvJ en juist vaker van het voegingsformulier;
- hadden vaker gebruik *willen* maken van verschillende participatievormen, maar hebben daar – naar eigen zeggen – niet de kans voor gekregen;
- hechten doorgaans meer belang aan een aantal aspecten van slachtofferondersteuning;
- hebben gemiddeld een lager vertrouwen in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder:

- werd er minder vaak een verdachte vervolgd in hun zaak;
- werd er minder vaak een dader gestraft.

Gegeven deze (significante) kenmerken concluderen we op basis van de regressieanalyse, dat alleen slachtoffers die hadden willen participeren in het proces maar daar geen kans toe kregen, een significant grotere kans hebben dat zij negatief zijn over hun ervaringen met het Openbaar Ministerie dan anderen.

2.4 Negatief over ervaringen met de rechtspraak

2.4.1 Demografische kenmerken

De slachtoffers die negatief oordelen over de rechtspraak, zijn in meerderheid man (65%) en tussen de 31 en 59 jaar oud (60%). Een veel kleiner deel is 60 jaar of ouder (35%) dan wel tot en met 30 jaar oud (5%). Een meerderheid van de slachtoffers met negatieve ervaringen is lager opgeleid (60%) terwijl 20% van de slachtoffers middelbaar opgeleid is en 20% van de slachtoffers hoogopgeleid is. Bijna alle slachtoffers met negatieve ervaringen (90%) zijn geboren in Nederland. Vier op de tien slachtoffers werkt in loondienst, twee op de tien als zelfstandig ondernemer en de overige (vier op de tien) zijn niet werkzaam.

Tabel 2.17 Demografische kenmerken van de slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak (n=20)

	Aantal	Percentage
Geslacht		
Man	13	65%
Vrouw	7	35%
Leeftijd		
Tot en met 30 jaar oud	1	5%
Tussen 31 en 59 jaar oud	12	60%
60 jaar en ouder	7	35%
Opleiding		
Lager opgeleid	12	60%
Middelbaar opgeleid	4	20%
Hoogopgeleid	4	20%
Geboorteland		
Nederland	18	90%
Ander land	2	10%
Werkzaam		
Loondienst	8	40%
Zelfstandig ondernemer	4	20%
Niet werkzaam	8	40%

Er zijn geen statistisch significante verschillen ten aanzien van demografische kenmerken vergeleken met slachtoffers die *zeer* negatief zijn over de rechtspraak (n=9).[4] Wel zijn er significante verschillen naar geslacht en opleidingsniveau vergeleken met de slachtoffers met positieve ervaringen (n = 76). Tabel 2.18 laat zien dat de slachtoffers met negatieve ervaringen:

- vaker man dan vrouw zijn;
- vaker lager opgeleid zijn en minder vaak middelbaar of hoger opgeleid zijn.

Tabel 2.18 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de rechtspraak (demografische kenmerken)

Demografische kenmerken	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen	positieve ervaringen
Man	65,0%	35,5%
Vrouw	35,0%	64,5%
Lager opgeleid	60,0%	23,7%
Middelbaar opgeleid	20,0%	36,8%
Hoogopgeleid	20,0%	39,5%

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

2.4.2 Aspecten waar slachtoffers negatief over zijn

De slachtoffers die negatief oordelen over de rechtspraak (n=20), zijn negatief over het functioneren van de rechter (95% van hen oordeelt negatief) en niet

[4] Op basis van een non-parametrische Mann-Whitney toets (wegens klein aantal waarnemingen).

zozeer over de wijze waarop zij door de rechter zijn bejegend (de helft oordeelt negatief).

Er zijn significante verschillen vergeleken met slachtoffers die *zeer* negatieve ervaringen met de rechtspraak opdeden in het oordeel dat zij over de rechter geven, zie tabel 2.19. Hieruit blijkt dat de slachtoffers met *zeer* negatieve ervaringen significant negatiever over de rechter oordelen op de aspecten:

- onpartijdigheid;
- beleefd behandelen;
- belangstelling tonen voor het persoonlijke verhaal;
- het gevoel geven serieus te worden genomen;
- begrip tonen voor de situatie;
- gelegenheid geven het eigen verhaal te doen;
- gevaar voor herhaling van slachtofferschap verkleinen.

Met betrekking tot de andere kenmerken constateren we geen significante verschillen.

Tabel 2.19 Significante verschillen* in oordeelscores tussen slachtoffers met zeer negatieve en negatieve ervaringen met de rechtspraak

Oordeelscores	**Slachtoffers met:**					
	zeer negatieve ervaringen			**negatieve ervaringen**		
De rechter…	*M*	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
was onpartijdig	1,44	1,01	9	3,09	1,30	11
heeft mij beleefd behandeld	2,00	1,41	9	3,91	1,38	11
heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal	1,67	1,41	9	3,27	1,27	11
heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	1,33	1,00	9	3,00	1,34	11
toonde begrip voor mijn situatie	1,00	0,00	9	2,73	1,19	11
heeft mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam	1,22	0,67	9	4,09	1,04	11
heeft het gevaar voor herhaling van slachtofferschap verkleind	1,11	,33	9	1,82	,98	11

Noot. Verschillen zijn significant bij p< ,05.

* Getoetst op basis van een non-parametrische test (Mann-Whitney).

2.4.3 Delictkenmerken en uitkomsten van het proces

Het grootste gedeelte van de slachtoffers die negatief zijn over de rechtspraak, was slachtoffer van een geweldsdelict (65%). Een kleiner deel was slachtoffer van een vermogensdelict (25%). Vaak, in 65 procent van de gevallen, ging het om een bekende dader en bijna altijd, in 95 procent van de gevallen, heeft het slachtoffer schade opgelopen als gevolg van het delict. Wanneer er sprake was van schade bij de slachtoffers met negatieve ervaringen, werd dat in bijna negen op de tien gevallen (89,4%) niet of slechts gedeeltelijk vergoed, wat in negen op de tien van die gevallen (88,2%) als een probleem wordt ervaren

door hen. In drie op de tien gevallen is er geen verdachte gestraft, wat voor al de betrokken slachtoffers een probleem vormde. In het geval er wel sprake is van een straf voor de dader, dan wordt dat door bijna acht op de tien slachtoffers (78,6%) als een (zeer) lichte straf ervaren.

Tabel 2.20 Delictkenmerken van slachtoffers met negatieve ervaringen over de rechtspraak (n=20)

	Aantal	Percentage
Delicttype		
Geweld	13	65,0%
Vermogen	5	25,0%
Openbare orde en veiligheid	2	10,0%
Overige kenmerken		
Bekende dader	13	65,0%
Schade opgelopen	19	95,0%
Indien ja: niet of gedeeltelijk vergoed	17	89,4%
Indien niet (geheel) vergoed, probleem?	15	88,2%
Geen verdachte gestraft?	6	30,0%
Indien niet: probleem?	6	100,0%
Oordeel straf: (zeer) licht	11	78,6%

Er zijn geen statistisch significante verschillen ten aanzien van delict-kenmerken en uitkomsten van het proces tussen slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak en slachtoffers die *zeer* negatief zijn over de rechtspraak (n=9).

Vergeleken met de groep slachtoffers met positieve ervaringen (n = 76) zien we dat er vaker geen dader wordt gestraft (30%) in zaken van slachtoffers met negatieve ervaringen dan in zaken van slachtoffers met positieve ervaringen (7,9%). Ook zijn slachtoffers met negatieve ervaringen vaker van mening dat de straf zeer licht is (78,6%) vergeleken met slachtoffers met positieve ervaringen (43,7%). Met betrekking tot de andere kenmerken werden geen significante verschillen gevonden.

2.4.4 Mate van participatie in het proces

In tabel 2.21 is weergegeven in welke mate de slachtoffers die negatief zijn over de rechtspraak hebben geparticipeerd in het proces ofwel dat hadden gewild, maar de kans er niet toe hebben gehad. Driekwart van de slachtoffers heeft gebruikgemaakt van het voegingsformulier en meer dan zes op de tien slachtoffers (65%) hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid een schrif-telijke slachtofferverklaring op te stellen. Zes op de tien slachtoffers hebben gebruikgemaakt van het spreekrecht en meer dan een derde (35%) heeft een persoonlijk gesprek gevoerd met de Officier van Justitie. Een slachtoffer-dadergesprek heeft geen van de slachtoffers gevoerd.

Voor een deel is er geen sprake geweest van participatie in het proces, terwijl slachtoffers zeggen daar wel behoefte aan te hebben gehad.[5] Een kwart van de slachtoffers heeft gebruik willen maken van spreekrecht, maar de kans niet gehad, en eveneens een kwart heeft een gesprek met de Officier van Justitie gewild, maar de kans niet gehad. Tevens blijkt dat slachtoffers gebruik hadden willen maken van (maar de kans niet hebben gehad) het voegingsformulier (20%), een slachtoffer-dadergesprek (10%) en de schriftelijke slachtoffer-verklaring (5%).

Tabel 2.21 Participatie in het proces door slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak (n=20)

	Aantal	Percentage
Spreekrecht tijdens de zitting		
Ja	12	60%
Nee	3	15%
Wel gewild, maar kans niet gehad	5	25%
Schriftelijke slachtofferverklaring		
Ja	13	65%
Nee	6	30%
Wel gewild, maar kans niet gehad	1	5%
Gebruik van voegingsformulier		
Ja	15	75%
Nee	1	5%
Wel gewild, maar kans niet gehad	4	20%
Persoonlijk gesprek OvJ		
Ja	7	35%
Nee	8	40%
Wel gewild, maar kans niet gehad	5	25%
Slachtoffer-dadergesprek		
Ja	0	0%
Nee	18	90%
Wel gewild, maar kans niet gehad	2	10%

Er zijn geen statistisch significante verschillen ten aanzien van de mate van participatie in het proces vergeleken met slachtoffers die *zeer* negatief zijn over de rechtspraak (n=9).

Tabel 2.22 laat zien dat de slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden significant vaker gebruik hadden willen maken van het voegingsformulier maar – naar eigen zeggen – daar de kans niet voor kregen. Het aandeel slachtoffers dat gebruik heeft gemaakt van een voegingsformulier verschilt echter niet significant tussen beide groepen slachtoffers.

[5] Overigens geldt dat de participatiemogelijkheden afhankelijk zijn van het delict waarvan sprake is geweest. Het kan dus voorkomen dat een slachtoffer aangeeft een bepaalde participatiemogelijkheid te hebben gewild, maar dat daar de wettelijke basis voor ontbreekt.

Tabel 2.22 **Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de rechtspraak (participatiekenmerken)**

Participatiekenmerken	Slachtoffers met:	
	negatieve ervaringen (n=20)	positieve ervaringen (n = 76)
Gebruik van voegingsformulier		
Ja	75,0%	77,6%
Wel gewild, maar kans niet gehad*	20,0%	2,6%

* Verschil is significant bij p< ,05.

2.4.5 Aspecten waar slachtoffers belang aan hechten

De slachtoffers die negatief zijn over hun ervaringen met de rechtspraak hechten er het meeste belang aan dat de rechter deskundig en onpartijdig is. Ook wordt van groot belang geacht dat de slachtoffers de gelegenheid krijgen om hun verhaal te doen voordat de rechter een beslissing neemt en dat de rechter voldoende doet om de dader te bestraffen. Relatief van minder belang, maar nog steeds erg belangrijk, vinden de slachtoffers met negatieve ervaringen dat de rechter hen beleefd behandelt en rekening houdt met waar het slachtoffer recht op heeft.

Tabel 2.23 **Gemiddeld belang per aspect, slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak (n=20)**

Dat de rechter…	Gemiddeld belang*
deskundig is	4,95
onpartijdig is	4,90
u de gelegenheid geeft uw verhaal te doen, voordat hij/zij een beslissing neemt	4,85
voldoende doet om de dader te straffen	4,85
voldoende informatie van u vraagt om een goede beslissing te nemen	4,80
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaat	4,75
u het gevoel geeft dat hij/zij u serieus neemt	4,75
voldoende doet om de dader te berechten	4,70
u de redenen voor zijn/haar beslissing laat weten	4,70
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleint	4,65
de juiste schadevergoeding oplegt	4,60
begrip toont voor uw situatie	4,60
u informatie geeft over het verloop van het proces	4,55
belangstelling toont voor uw persoonlijke verhaal	4,50
rekening houdt met waar u recht op heeft	4,45
u beleefd behandelt	4,20

* Gemeten op een schaal van 1 (eigenlijk niet zo belangrijk) tot 5 (van het grootste belang).

Er zijn geen statistisch significante verschillen ten aanzien van het belang dat zij hechten aan aspecten van slachtofferondersteuning vergeleken met slachtoffers die *zeer* negatief zijn over hun ervaringen met de rechtspraak (n=9).

Er zijn tevens geen verschillen vergeleken met de groep slachtoffers die positieve ervaringen heeft in de mate waarin zij belang hechten aan aspecten van slachtofferondersteuning door de rechtspraak.

2.4.6 Algemene oordelen van slachtoffers

De slachtoffers die negatief zijn over hun ervaringen met de rechtspraak, hebben significant lager vertrouwen (m=3,2, sd=1,13, p< ,05) in de rechtsstaat vergeleken met slachtoffers die positieve ervaringen opdeden (m=4,08, sd=,66). Er is geen verschil vergeleken met slachtoffers die zeer negatieve ervaringen met de rechtspraak opdeden.
Zie bijlage 5 voor een vergelijking van de gemiddelde scores op de afzonderlijke stellingen tussen de verschillende slachtoffergroepen.

2.4.7 De invloed van kenmerken op de kans op negatieve ervaringen

Via een zogenoemde logistische regressieanalyse is na te gaan welke van de kenmerken waarop groepen slachtoffers van elkaar verschillen een zelfstandige invloed hebben op de kans dat een slachtoffer oordeelt dat hij of zij negatieve ervaringen heeft opgedaan. In bijlage 6 is een uitgebreide toelichting gegeven op de aanpak en resultaten van deze logistische regressieanalyse.

Van de vier kenmerken waarop slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak verschillen van slachtoffers met positieve ervaringen (dat waren geslacht, opleiding, had een voegingsformulier willen gebruiken en geen bestraffing) blijkt dat de kenmerken ‘geslacht’ en ‘geen bestraffing’ een zelfstandige significante invloed hebben op de kans op negatieve ervaringen met de rechtspraak, gegeven de overige kenmerken waarop slachtoffers van elkaar verschillen. De overige kenmerken blijken geen zelfstandige bijdrage te leveren aan het hebben van negatieve ervaringen met de rechtspraak.

Uit deze regressieanalyse concluderen we dat alleen slachtoffers in wier zaak uiteindelijk geen bestraffing van een dader plaatsvond, een grotere kans hebben dat zij negatief zijn over hun ervaringen met de rechtspraak en dat mannen een grotere kans hebben op negatieve ervaringen met de rechter dan vrouwen. De overige variabelen in het model (opleiding en had een voegingsformulier willen gebruiken) blijken geen unieke invloed te hebben op de kans op negatieve ervaringen met de rechtspraak. Uit de regressieanalyse blijkt ook dat het al dan niet bestraffen van een dader een grotere invloed heeft op de kans op negatieve ervaringen dan geslacht.

2.4.8 Samenvatting: negatief over de rechtspraak

Slachtoffers met negatieve ervaringen met de rechtspraak, zo blijkt uit de verschillenanalyse:

- zijn vaker man dan vrouw;
- zijn vaker lager opgeleid en minder vaak middelbaar of hoger opgeleid;
- hebben minder vaak gebruikgemaakt van het voegingsformulier en hadden tegelijkertijd vaker gebruik *willen* maken van het voegingsformulier maar hebben – naar eigen zeggen – daar de kans niet voor gekregen;
- hebben gemiddeld een lager vertrouwen in de rechtsstaat dan andere groepen slachtoffers.

En verder blijkt dat:
- er minder vaak een verdachte gestraft wordt;
- slachtoffers met negatieve ervaringen vaker van mening zijn dat de straf zeer licht is vergeleken met slachtoffers met positieve ervaringen.

Gegeven deze (significante) kenmerken, zien we op basis van de regressieanalyse dat mannelijke slachtoffers en slachtoffers in wier zaak geen bestraffing van een dader plaatsvindt, een significant grotere kans op negatieve ervaringen met de rechter hebben dan anderen. Het kenmerk ‘geen bestraffing van dader’ heeft hierbij een grotere invloed dan het kenmerk ‘geslacht’.

3 SLACHTOFFERS MET ZEER NEGATIEVE ERVARINGEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we op basis van een kwalitatieve analyse de kenmerken van de slachtoffers die zeer negatieve ervaringen opdeden, met de bedoeling om tot een nadere typering van (de omstandigheden in) deze zaken te komen. De vraag is in hoeverre de kenmerken van deze groep slachtoffers herkenbaar zijn voor de organisaties waar slachtoffers contact mee hebben. We gaan eerst in op een kwalitatieve typering van de slachtoffers met zeer negatieve ervaringen. Verderop in het hoofdstuk zullen we ingaan op de bevindingen naar aanleiding van de groepsdiscussie met een aantal medewerkers van slachtofferloketten.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op in totaal 24 slachtoffers die *zeer* negatieve ervaringen opdeden met de slachtofferondersteuning. Twee van hen zijn slachtoffers die zeer negatief oordeelden over de politie, 11 slachtoffers zijn zeer negatief over het OM en 11 slachtoffers zijn zeer negatief over de rechtspraak. Een nadere toelichting op de totstandkoming van deze groep slachtoffers is gegeven in hoofdstuk 1.

3.2 Persoonskenmerken

Voordat we overgaan tot een kwalitatieve typering van de slachtoffers die zeer negatieve ervaringen opdeden, zetten we een aantal persoonskenmerken van de groep op een rij.

Geslacht, leeftijd en herkomst
Het gaat om 12 vrouwen en 12 mannen, uit de leeftijdscategorieën 30-min (4), 31-60 (15) en 60-plus (5), vrijwel allemaal van Nederlandse herkomst (23).

Opleiding
In totaal verstrekten vier personen geen informatie over hun opleiding. De andere twintig deden dat wel. Het merendeel is lager of middelbaar opgeleid (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1 Opleiding

Onderwijstype	Categorie
2 personen volgden hbo	hoger opgeleid (2)
6 personen volgden mbo	middelbaar opgeleid (9)
3 personen volgden havo of vwo	
4 personen volgden lbo, vbo of vmbo	lager opgeleid (9)
3 personen volgden vmbo (of vergelijkbare mavo, mulo e.d.)	
1 persoon volgde primair onderwijs	
1 persoon heeft primair onderwijs niet afgemaakt	

Werkzame status

12 personen zijn in loondienst, 4 personen zijn zelfstandig ondernemer, 3 personen zijn gepensioneerd of met de VUT, 2 personen zijn werkloos (en hadden hiervoor een baan) en 1 persoon is scholier.
In totaal verstrekten 2 personen geen informatie over hun werkzame status.

Er zijn geen aanwijzingen dat de groep slachtoffers met zeer negatieve ervaringen qua geslacht, leeftijd of herkomst afwijkt van de totale groep slachtoffers (uit de slachtoffermonitor). Voor opleiding en werkzame status is dit moeilijker in te schatten doordat informatie verhoudingsgewijs minder vaak is verstrekt. Als we dit terzijde leggen, constateren we dat het grootste deel van de slachtoffers met zeer negatieve ervaringen een middelbare opleiding of een lagere opleiding heeft gevolgd en veel minder slachtoffers hoger opgeleid zijn. Ten aanzien van de werkzame status constateren we dat de meesten in loondienst zijn of zelfstandig ondernemer.

3.3 Kwalitatieve typering

Delicttype

De groep van 24 respondenten met zeer negatieve ervaringen is slachtoffer geworden van een gevarieerde set aan delicten zoals mishandeling (6), dreiging met lichamelijk geweld (5), diefstal (4), overval (1), inbraak (1), vernieling (1), huiselijk geweld (1) en 5 overige misdrijven.[1] Het delicttype lijkt geen onderscheidend kenmerk te zijn in de vraag waardoor deze slachtoffers negatieve ervaringen hebben opgedaan met slachtofferondersteuning.

[1] De overige misdrijven zijn: 1) een arts heeft respondent aangegeven bij politie als een gevaar voor zichzelf en anderen, 2) hypotheekfraude, 3 en 4) bedreiging/poging tot zware mishandeling en 5) een onbekend delict.

Dader is bekende
Doorgaans gaat het om daders die een bekende zijn van het slachtoffer (18). In de algemene slachtoffergroep is dit aantal verhoudingsgewijs een stuk lager (minder dan een op de drie van de totale responsgroep kende de dader).[2]
Een voorbeeld van een reactie van een slachtoffer van poging tot zware mishandeling (dader bekend, misdrijf langer dan één jaar geleden):

"Een snellere afhandeling was wel gewenst in mijn zaak. Deze zaak loopt namelijk al van 2010 en is al drie keer aangehouden.In die tussentijd loopt de dader vrij rond en dit geeft mij wel een heel onveilig gevoel. De dader is geestelijk niet stabiel. (…) Ik blijf maar wachten totdat de bom weer barst en geloof me dat is geen fijn gevoel."

Onvoldoende schadevergoeding
Voor bijna alle slachtoffers geldt dat zij schade hebben geleden als gevolg van het misdrijf. Bij 14 van hen is geen vergoeding uitgekeerd, bij zes slachtoffers werd een gedeeltelijke vergoeding uitgekeerd. Het merendeel van de slachtoffers die geen of een gedeeltelijk vergoeding kregen ervaart dit als een groot probleem, de rest vindt het een klein probleem.

Een voorbeeld van een reactie van een slachtoffer van vernieling, hij heeft geen schadevergoeding ontvangen wat een groot probleem voor hem is:

"Ik heb 2000 euro schade, de veroordeling bestond uit 200 euro – en dit na een hoger beroep. Ik mis de realiteitszin. Uren OM, herstelkosten aan mijn kant, hoger beroep…"

Een slachtoffer van inbraak, die een gedeeltelijke schadevergoeding kreeg, licht toe:

"Ik heb een geldelijke (erg belachelijk laag) vergoeding gekregen, maar niemand kan mij mijn nachtrust en gevoel van veiligheid teruggeven."

Onvoldoende participatiemogelijkheden
Verschillende slachtoffers hebben gebruikgemaakt van mogelijkheden als het spreekrecht, een schriftelijke slachtofferverklaring, voegingsformulier of een gesprek met de Officier van Justitie. Aan de ene kant zijn er slachtoffers die negatief zijn over de uitvoering ervan. Aan de andere kant zijn er slachtoffers die óók gebruik hadden willen maken van een participatievorm, maar daarvoor de mogelijkheid niet kregen. Van beide situaties worden hieronder enkele voorbeelden gegeven.

---

[2] Bij huiselijkgeweldsdelicten is de dader per definitie een bekende. Dit type delict is echter niet meegenomen in de politiesteekproef, maar wel in de steekproeven van slachtoffers die contact hadden met het OM of de rechtspraak.

Slachtoffer van dreiging met lichamelijk geweld, heeft spreekrecht gebruikt:

“Het spreekrecht was te kort, ik heb geen weerwoord kunnen geven tijdens de strafzaak. De dader [een bekende van het slachtoffer] is veroordeeld tot een verplicht psychiatrisch onderzoek, ik heb dat rapport in mogen zien en er staan allemaal leugens in. Ik mag daar geen weerwoord op geven, mijn kant van het verhaal wordt niet gehoord, ik ben het daar helemaal niet mee eens.”

Een slachtoffer (onbekend delict) had gebruik willen maken van spreekrecht en een gesprek met de officier, maar heeft die mogelijkheid niet gekregen:

“De beklaagde verdedigde zichzelf. Daardoor werd hij in de gelegenheid gesteld om getuigen te ondervragen, terwijl ik niet in de rechtszaal mocht zijn. Er zijn tegenstrijdige verklaringen afgelegd b.v. door een door de beklaagde opgeroepen getuige die helemaal niet aanwezig was bij het incident. Er zijn verklaringen onder ede afgelegd. Daarom mocht ik verwachten dat of de Officier van Justitie of de rechter minimaal een poging zouden doen om de waarheid te achterhalen. Desondanks hebben noch de Officier van Justitie noch de rechter ook maar enige poging gedaan om de waarheid te achterhalen.”

Geen hulp ontvangen

Er is een slachtoffer van dreiging met lichamelijk geweld dat aangeeft dat zij een veilig onderkomen en hulpverlening nodig had na het incident, maar daarin niet is geholpen door de politie.

Geen aanhouding

De twee slachtoffers (vrouwen) uit de politiesteekproef zeggen dat de dader (die voor beiden een bekende is) niet is aangehouden door de politie. Dit terwijl zij allebei aangifte deden met als voornaamste reden dat zij het incident zo ernstig vonden dat de politie het moest weten en dat zij angstig waren geworden naar aanleiding van het misdrijf. Een slachtoffer had aanvullende redenen voor de aangifte, namelijk dat zij bang was voor herhaling; ze wilde dat de dader gestraft werd en ze had de aangifte nodig voor schade-vergoeding (die niet werd uitgekeerd).

Geen vervolging

Van drie slachtoffers is duidelijk dat er geen vervolging (ondanks aanhouding van verdachte) plaats heeft gevonden en dat zij dat als een groot probleem ervaren. Onderstaande voorbeelden laten dit zien.

Een slachtoffer van hypotheekfraude, de dader is een bekende maar wordt niet vervolgd, licht toe:

“Misdaad niet belonen. Geen vervolging is een signaal voor daders om gewoon misdaad voort te zetten. Misdaad loont dus.”

REGIOPLAN

Dit slachtoffer had als voornaamste reden voor de aangifte dat de dader gestraft zou worden. Het is echter niet tot een strafrechtelijke vervolging gekomen, wat een groot probleem is voor het slachtoffer. De geleden schade is gedeeltelijk vergoed.

Een slachtoffer van mishandeling, de dader is een bekende uit de buurt, licht toe:

"Aangezien de dader een valse aangifte tegen mij heeft gedaan om onder zijn schuld uit te komen, is hem in een later stadium een transactie aangeboden door het OM, waardoor hij niet vervolgd is. Door een opeenstapeling van fouten bij zowel de politie, slachtofferhulp en het OM gaat de dader vrijuit."

Dit slachtoffer had als voornaamste reden voor de aangifte het vergoeden van de geleden schade. Deze werd echter ook niet vergoed. Het feit dat de dader niet strafrechtelijk wordt vervolgd, ervaart het slachtoffer als een groot probleem.

Geen straf of een te lichte straf

In vijf van de elf rechtszaken geven slachtoffers aan dat de dader niet is gestraft (één slachtoffer weet het niet, wat opvallend is). Voor alle vijf is dit een groot probleem. Daarnaast wordt duidelijk dat van de zes slachtoffers van zaken waarin de dader wel is gestraft, bijna alle slachtoffers (5) deze straf zeer licht vonden. De volgende toelichtingen van twee slachtoffers illustreren dit:

"De Officier van Justitie was dermate ongeïnteresseerd dat hij geen enkele vraag stelde tijdens de rechtszaak. De enige woorden die ik hem heb horen zeggen was: 'dat ik hoogstwaarschijnlijk de verwondingen zelf had toegebracht en dat hij daarom vrijspraak vroeg'. Het is op mij overgekomen alsof hij zo spoedig mogelijk koffiepauze wilde nemen. Via slachtofferhulp heb ik ook al aangegeven dat door het optreden van de Officier van Justitie mijn vertrouwen in de rechtsgang behoorlijk gedaald is."

"Openbaar Ministerie is niet duidelijk geweest, ze hebben mij van alles en nog wat verteld en beloofd, maar er is niks van gekomen. Ik vind dat de dader met een lach is weggekomen."

Algemeen oordeel strafrecht

Aan de slachtoffers is tevens hun algemene oordeel over politie en justitie gevraagd. Uit de antwoorden van de groep met zeer negatieve ervaringen blijkt niet dat hun oordeel negatiever is dan dat van andere slachtoffers. Dit duidt erop dat men het negatieve oordeel over slachtofferondersteuning betrekt op de afhandeling hun eigen persoonlijke zaak, en waarschijnlijk niet (alleen) vanuit een algeheel gevoel van onvrede met het justitiële apparaat in Nederland.

Mogelijke scenario's die schuilen achter de zeer negatieve ervaringen
De resultaten van de kwalitatieve analyse geven inzicht in een aantal scenario's die ten grondslag zouden kunnen liggen aan de zeer negatieve ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning. Daarbij stellen we vast dat de slechte ervaringen waarschijnlijk niet voortkomen uit een algeheel negatief oordeel over het strafrecht. Ook is het onwaarschijnlijk dat kenmerken als geslacht, leeftijd, herkomst en werkzame status van invloed zijn op de zeer negatieve ervaringen. Mogelijk speelt opleidingsniveau wel een rol.

De scenario's zijn:
1. Geen **aanhouding** van de verdachte.
2. Geen vervolging van de verdachte: behalve dat het niet vervolgen voor slachtoffers een groot probleem is, wordt hier ook de onvrede over het 'afhouden' van zaken door het Openbaar Ministerie vermeld. *(zie citaten hieronder)*
3. Geen of onvoldoende **schadevergoeding** krijgen.
4. Geen kans krijgen om te **participeren** tijdens het proces: slachtoffers hebben wensen ten aanzien van participatie, maar krijgen niet altijd de mogelijkheid. Hoewel dit wettelijk gezien misschien te rechtvaardigen is, zullen slachtoffers niet vanuit procedures denken maar vanuit hun wensen en behoeften. *(zie citaten)*
5. Het gevoel hebben letterlijk **niet gehoord** te worden als slachtoffer in tegenstelling tot de dader: bijvoorbeeld geen of een te korte spreektijd krijgen, niet serieus genomen worden door politie, Officier van Justitie of rechter, geen getuigen mogen oproepen in de rechtszaak.
6. **Vrijuit gaan** van de dader of een **te lichte bestraffing**: houdt direct verband met angstig voelen (bang voor herhaling), maar ook boosheid over onrechtvaardige uitkomst van de zaak. *(zie citaten)*
7. Te lange **looptijd** van de zaak: een snelle berechting wordt juist als belangrijk ervaren, vanwege effect op dader. Maar ook angst van slachtoffer wanneer dader nog vrij rondloopt, speelt een rol.
8. Zich onbegrepen voelen: het gevoel hebben zich te moeten verdedigen als slachtoffer, daders lijken een betere behandeling te krijgen in de rechtszaal of door het OM dan slachtoffers. *(zie citaten)*
9. Bovenstaande punten worden mogelijk nog negatiever ervaren wanneer de dader een **bekende** van het slachtoffer is.

Deze scenario's dragen mogelijk bij aan gevoelens van frustratie, onrechtvaardigheid of angst die de zeer negatieve ervaringen van deze groep slachtoffers zouden kunnen verklaren. Hieronder volgen enkele citaten van slachtoffers die een of meerdere van de bovenstaande scenario's illustreren.

"Waarom wordt een dader overal mee geholpen? Waarom staat een slachtoffer er alleen voor? Ik heb een hoop haat in mij zitten, ik zal niets doen tegen de dader, maar het lijkt wel of hij nu het slachtoffer is. Ik word nergens meer in gehoord!!"

"Nu ik zelf een keer met een misdrijf te maken heb gehad, kom ik erachter dat je hier in Nederland beter een dader dan slachtoffer kunt zijn. Ik heb doodsangsten uitgestaan tijdens de inbraak en mezelf opgesloten op de slaapkamer en verstopt gezeten. Mijn hele huis is ondertussen vernield. Durf niet meer alleen thuis te slapen. En de dader, die lacht het hardst.... die kan langsrijden, me recht in het gezicht uitlachen, me lastigvallen, stalken."

"Zij (de rechter) toonde geen enkel begrip voor mijn situatie en ik voelde me onbegrepen en verdachte tegelijk."

"De rechter hield alleen rekening met het verhaal van de dader en wij werden nergens naar gevraagd. We mochten geen verklaring afleggen of gebruik maken van ons spreekrecht."

"Ik weet 100% zeker dat hij in herhaling vervalt zodra zijn voorwaardelijke straf erop zit. IK BLIJF BANG!!"

"Het ging bij OM en het Hof precies zoals waar men bij slachtofferhulp al bang voor was. Bevestiging van hoge werkdruk betekent afhouden zaken."

3.4 Groepsdiscussie

De voorgaande resultaten zijn vervolgens geconfronteerd met en uitgediept aan de hand van praktijkervaringen. Dit hebben we gedaan via een groepsdiscussie met medewerkers van vier slachtofferloketten, namelijk Utrecht, Den Bosch, Den Haag en Amsterdam. We spraken met zeven deelnemers, de meesten van hen zijn in dienst van Slachtofferhulp Nederland, een enkeling in dienst van het Openbaar Ministerie (tabel 3.2). Allen hebben dagelijks (telefonisch) contact met slachtoffers naar aanleiding van een delict.

Tabel 3.2 Professionele achtergrond deelnemers groepsdiscussie

Organisatie	Functie	Ervaringsjaren	Ervaringsjaren in vergelijkbare functie
OM	Administratief medewerker	6 jaar	9 jaar bij OM
SHN	Senior juridisch medewerker	8 jaar	8 jaar als vrijwilliger begeleiding slachtoffers
SHN	Juridisch medewerker	4 jaar	5 jaar bij SHN
OM	Medewerker front- en backoffice	0,5 jaar	30 jaar bij OM
SHN	Juridisch medewerker	1,5 jaar	Via stages
SHN	Juridisch medewerker	3 jaar	
SHN	onbekend	onbekend	onbekend

De werkwijze tijdens het groepsgesprek was als volgt:
1. De deelnemers schetsten eerst hun eigen beeld van slachtoffers met negatieve ervaringen en factoren waar dat mee te maken kan hebben.
2. Vervolgens werden de scenario's die uit de analyse naar voren komen één voor één besproken met betrekking tot de vragen:
    a. of zij het scenario relevant achten en in de praktijk herkennen bij slachtoffers met negatieve ervaringen met slachtofferondersteuning;
    b. via welk mechanisme het scenario tot negatieve oordelen kan leiden;
    c. hoe zij in de praktijk hiermee omgaan; en
    d. welke verbeteringen mogelijk zijn om tot positievere ervaringen te komen.
3. Tot slot brachten de deelnemers gezamenlijk een ordening in alle mogelijke factoren die een rol spelen bij negatieve ervaringen (persoonskenmerken, delictkenmerken, bejegening en verwachtingen, participatiekenmerken en uitkomsten van het proces).

Ad 1
De deelnemers geven aan regelmatig in aanraking te komen met slachtoffers met klachten over de slachtofferondersteuning die zij ontvangen. De volgende vragen stonden centraal bij de beschrijving van deze groep:

Waarover zijn slachtoffers dan negatief?
Slachtoffers hebben doorgaans klachten over (onderdelen van) de procedure, van begin tot het eind. Dit kan gaan om slachtoffers die niet in de gelegenheid worden gesteld om aangifte te doen (of pas op een veel later moment) tot slachtoffers die in een jaren durende procedure verwikkeld zijn, waarin de rechter in het vonnis besluit tot strafvermindering omdat het delict inmiddels al lang geleden heeft plaatsgevonden. Vaak gaat het ook om slachtoffers met een opeenstapeling aan klachten gedurende het proces.
Mensen vinden het daarnaast veel te lang duren voordat ze (weer) geïnformeerd worden over de stand van zaken in het proces. Volgens de deelnemers is er niet standaard sprake van communicatie naar het slachtoffer op moment dat zich een nieuwe ontwikkeling voordoet (zoals besluit tot seponeren van de zaak, of het vrijkomen van een verdachte). Slachtoffers zijn, in het voorbeeld van het sepot, nog altijd aan het wachten op ontwikkelingen in hun zaak. In het voorbeeld van het vrijkomen van de verdachte kan het slachtoffer daarmee onverwacht worden geconfronteerd.
Ook geven deelnemers aan dat er in het algemeen onbegrip bestaat bij slachtoffers over de werkwijze van verschillende organisaties. Zo kunnen slachtoffers in de veronderstelling zijn dat de politie met het door hen aangeleverde bewijsmateriaal hun zaak meteen en snel zal oppakken en voor de rechter zal brengen. In werkelijkheid is het de vraag wanneer het bewijsmateriaal onderzocht wordt en of het bruikbaar is in de procedure.

Over wat voor soort zaken gaat het meestal?
Het gaat volgens de deelnemers niet om slachtoffers van specifieke delicten. Slachtoffers die slechte ervaringen opdoen, kunnen in principe slachtoffer van

ieder soort delict zijn. Wel kan gezegd worden dat delicten waarbij sprake is van immateriële schade het in ieder geval heel moeilijk is om de hoogte van de schadevergoeding goed in te schatten. In deze zaken is men dan ook vaak ontevreden over de vergoedingsbedrag, dat volgens slachtoffers niet in verhouding staat tot het persoonlijke leed dat hen is toegebracht. Ook in zaken waarbij de verdachte (dader) een bekende van het slachtoffer is, bestaat de kans dat slachtoffers klachten hebben, wanneer zij zien dat de persoon in kwestie nog altijd op vrije voeten is (en dus ook een continu risico voor het slachtoffer vormt).

Om welke mensen gaat het?
Volgens de deelnemers valt de groep met negatieve ervaringen niet specifiek op door bepaalde kenmerken zoals geslacht of leeftijd of het delict waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Ook qua opleidingsniveau is er sprake van veel variatie in de groep, al is het volgens de aanwezigen wel voorstelbaar dat slachtoffers met een lager opleidingsniveau een minder goed en/of snel begrip hebben van de gang van zaken, de mogelijkheden en onmogelijkheden en doorloopsnelheden en waarschijnlijk eerder negatief zullen oordelen. Toch wil dat niet zeggen dat mensen met een hoger opleidingsniveau hier wel altijd een helder beeld van hebben. Uiteindelijk hebben meeste slachtoffers weinig of geen kennis van zaken en zullen daarnaast vooral uit het eigen perspectief (als slachtoffer en dus ook als leek) de procedure beoordelen. Slachtoffers die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, lijken wel extra kwetsbaar te zijn als het gaat om de ervaren slachtofferondersteuning. Daarnaast bestaat de indruk dat dat mensen met buitenlandse herkomst (bv. de VS) in algemene zin negatief oordelen over het Nederlandse juridisch systeem.

Ad 2
Verschillende elementen die in stap 1 aan bod zijn gekomen, zien we terug in de scenario’s die uit de voorgaande analyse naar voren zijn gekomen. Per scenario is besproken of het scenario in de praktijk wordt herkend als mogelijke bron voor negatieve ervaringen, hoe dit mechanisme in zijn werk gaat, op welke wijze medewerkers met dit soort situaties omgaan en wat er verbeterd zou kunnen worden om dergelijke negatieve ervaringen te voorkomen of te verminderen. Het scenario ‘geen kans om te participeren in het proces’ is tijdens de groepsdiscussie opgevat als geen spreekrecht (niet gehoord worden). Het scenario 'zich onbegrepen voelen’ is niet geïsoleerd besproken, omdat deze situatie terugkomt in alle scenario’s.

Tabel 3.3 vat per scenario de resultaten van de groepsdiscussie samen. Wat opvalt, is dat vrijwel alle scenario’s duidelijk herkend worden door de deelnemers. Dit geldt alleen veel minder voor het scenario waarin geen aanhouding plaatsvindt. Dit komt doordat slachtoffers die bij het loket terechtkomen in principe altijd een zaak hebben waarin een verdachte is aangehouden. Het overzicht laat zien dat loketmedewerkers op het moment dat een scenario intreedt weinig meer kunnen doen dan begrip tonen voor de gevoelens en mening van het slachtoffer met klachten, uitleg geven over de

werkwijze en gang van zaken bij de verschillende organisaties en waar mogelijk (vooraf) de verwachtingen van slachtoffers inperken om te grote teleurstelling achteraf te voorkomen.
De vraag aan de deelnemers wat beter kan, heeft in mindere mate betrekking op de eigen werkzaamheden binnen het slachtofferloket. Loketmedewerkers geven aan al zoveel mogelijk informatie en uitleg te geven aan slachtoffers ook al is dat vaak achteraf. Vaker hebben de verbetersuggesties betrekking op de politie, OM en de rechtspraak. Doorgaans komt het dan neer op betere verwachtingenmanagement of een betere onderbouwing voor beslissingen door de organisatie, zodat het slachtoffer beter voorbereid is op zijn of haar kansen in de zaak. Dat de hoge verwachtingen van slachtoffers een rol kunnen spelen in het oordeel over de slachtofferondersteuning, komt overeen met eerder onderzoek naar tevredenheid over slachtofferondersteuning[3]. Ook is een persoonlijk woord van de officier van justitie of de rechter na een zitting genoemd als effectief middel tegen negatieve ervaringen met het OM of de rechtspraak Door een enkele deelnemer wordt gesuggereerd dat dergelijke verbeteringen soms toch onvoldoende zullen zijn om negatieve ervaringen te kunnen voorkomen. Een stelselwijziging (zoals bijvoorbeeld het verhogen van het niveau van het schadebedrag in Nederland) zou meer mogelijkheden kunnen bieden.

Tabel 3.3 Bespreking scenario's

Scenario	Herken-ning bij deelnemers	Mechanisme achter slechte ervaring	Omgang door medewerkers slachtofferloket	Mogelijke verbeteringen door instanties
Geen aanhouding	Weinig	Verbazing, onbegrip	Begrip tonen	-
Geen vervolging	Veel	Onbegrip (zeker in ZSM zaken), frustratie	Uitleg voor zover mogelijk Advies en ondersteuning bij bezwaar	Betere motivatie sepot (politie/OM) Persoonlijk contact en invoelende reactie (versus technisch)
Geen of onvol-doende schade-vergoeding	Veel	Gebrek aan onderbouwing rechter Niet serieus genomen voelen (zeker bij immateriële schade) Niet begrepen voelen	Van tevoren verwachtingen temperen Uitleg over juridische procedure: civiele voeging in strafrechtelijke procedure	Betere onderbouwing schadebedrag Niveau van schadebedrag op Europees peil brengen (hoger)

[3] I. Koolen, M. van der Heide & A. Ziegelaar (2005). De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg. Leiden: Research voor Beleid.

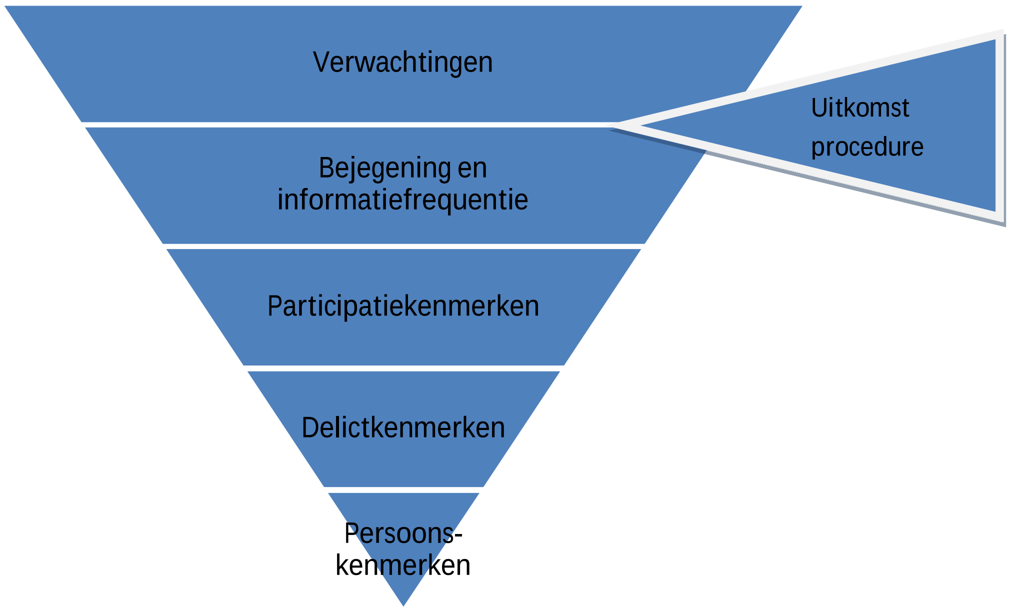
Vervolg tabel 3.3

Scenario	Herken-ning bij deelne mers	Mechanisme achter slechte ervaring	Omgang door medewerkers slachtofferloket	Mogelijke verbeteringen door instanties
Niet gehoord worden (spreekrecht)	Veel	Onrechtvaardig (dader staat centraal) Onmacht (geen wederhoor mogelijk) en voelt zich weer slachtoffer Onbegrip (denken dat spreekrecht tijdens hele rechtszaak geldt)	Luisterend oor en begrip tonen Uitleg over beperkte betekenis spreekrecht	Verwachtingen over spreekrecht in perspectief plaatsen Uitleg inhoud van spreekrecht (herhalen) Introductie wederhoor
Dader vrij of lichte bestraffing	Veel	Frustratie en onbegrip; slachtoffer persoonlijk benadeeld en staat niet in verhouding tot straf Teleurstelling over lichte straf; taakstraf/geldstraf lijken geen werkelijke straf	Begrip tonen Uitleg over wetgeving bieden Ontwikkelingen in slachtofferondersteuning schetsen (vooruitgang)	Slachtoffer beter voorbereiden op waarschijnlijke uitspraak Persoonlijk contact met OvJ na zitting
Te lange looptijd	Veel	Frustratie, wil zaak (emotioneel) afsluiten Onveilig gevoel/angst als verdachte ondertussen op vrije voeten is Ongeloof bij strafvermindering doordat delict ondertussen lang geleden is	Looptijd en gang van zaken uitleggen Advies om weer aangifte te doen als dader onder-tussen in herhaling valt Als loketmedewerker actief bij OvJ stand van zaken opvragen	Betere informatie voorafgaand aan procedure Tussentijds meer (vaste) informatiemoment en om slachtoffer op de hoogte te houden

Ad 3

Tot slot vroegen we de deelnemers een ordening te maken in de verschillende factoren en de impact die zij hebben op de negatieve ervaringen van slacht-offers. Zij kwamen tot de Top 5 in figuur 3.1. De (te) hoge verwachtingen worden door de praktijkdeskundigen unaniem op nummer 1 gezet en zijn bovendien gescheiden van de bejegening (niet serieus genomen) en (lage) informatiefrequentie die op nummer 2 terechtkomen. Afhankelijk van de (ongewenste) uitkomsten spelen de verwachtingen en bejegening/informatie-frequentie een nog grotere rol. Op nummer 3 komen de participatiekenmerken (met name tegenvallende inhoud van spreekrecht). Op nummer 4 de delict-kenmerken (dader is bekende, immateriële schade geleden) terwijl persoons-kenmerken (opleiding, taal) op nummer 5 er het minst toe doen volgens de deelnemers.

Figuur 3.1 Top 5 impactvolle factoren negatieve ervaringen



4 CONCLUSIE

4.1 Het onderzoek in perspectief

In dit rapport zijn de bevindingen gepresenteerd van een onderzoek naar slachtoffers, die overwegend negatieve ervaringen opdeden met politie en justitie. Daarvoor is een secundaire analyse uitgevoerd van gegevens uit eerste meting van de slachtoffermonitor. In 2012 en 2013 verschenen de rapportages over de eerste meting, waarin ruim duizend slachtoffers van misdrijven is gevraagd naar de ervaringen die zij opdeden met de politie, het Openbaar Ministerie en de rechter. Daaruit bleek dat het merendeel van de slachtoffers over het algemeen positief is over de ondersteuning die zij na het misdrijf van deze organisaties ontvingen.

Met deze secundaire analyse wordt de focus verlegd naar een beperkte groep slachtoffers met negatieve ervaringen met de verschillende instanties. Niet alleen werden de gegevens van deze groep (kwantitatief en kwalitatief) geanalyseerd, ook zijn de resultaten geconfronteerd met de praktijkervaring van zeven medewerkers van slachtofferloketten. Met hen is gesproken over slachtoffers met negatieve ervaringen, welke omstandigheden en/of kenmerken een rol spelen bij de negatieve ervaringen, wat loketmedewerkers in die situaties kunnen doen en wat er verbeterd kan worden.

Om het onderzoek te kunnen uitvoeren was een strategie nodig om te bepalen welke slachtoffers we kunnen rekenen tot de groep slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden. In de slachtoffermonitor werd via 16 tot 30 vragen (afhankelijk van de organisatie waar de vragen over gingen) naar de ervaringen van de slachtoffers gevraagd met betrekking tot verschillende kernthema's van slachtofferondersteuning. Bij de politie hadden de ervaringen betrekking op zes kernthema's, bij het OM vier en bij de rechtspraak twee (zie box 1). Tot de slachtoffers die negatieve ervaringen opdeden met de politie rekenen we slachtoffers die op minimaal 4 van de 6 kernthema's negatieve ervaringen opdeden; bij het Openbaar Ministerie de slachtoffers die op minimaal 3 van de 4 kernthema's negatieve ervaringen opdeden; en bij de rechtspraak de slachtoffers die op minimaal 1 van de 2 kernthema's negatieve ervaringen opdeden. Bij de identificatie van slachtoffers met negatieve ervaringen is steeds uitgegaan van de slachtoffers die over alle factoren (kernthema's) van de slachtofferondersteuning een oordeel hebben gegeven. Inherent aan de hierboven beschreven methodiek ligt de lat bij de politie het hoogst en bij de rechtspraak het laagst om slachtoffers te kunnen betitelen als een slachtoffer met negatieve ervaringen.

Box 1 Kernthema's voor politie, OM en rechtspraak

Ervaringen met de politie hadden betrekking op zes (achteraf geconstrueerde) thema's: de bejegening van het slachtoffer, de inzet op het vergroten van de veiligheid en herstel van de geleden schade van het slachtoffer, de inzet op het opsporen en aanhouden van verdachten (politietaak), de mate van informatieverstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening (hulp aan/positie van het slachtoffer), de mate van inspraak en participatie van het slachtoffer in het proces en de algehele stroomlijning van het proces bij de politie.

Bij het OM werden ervaringen geïnventariseerd die betrekking hadden op vier (achteraf geconstrueerde) gebieden: de bejegening van het slachtoffer, de mate van inspraak bij beslissingen en inzet op schadeherstel, de inzet op het vergroten van de veiligheid van het slachtoffer (waaronder het vervolgen en veroordelen van de dader) en de informatieverstrekking aan het slachtoffer over ontwikkelingen in de zaak.

Bij de rechtspraak waren de ervaringen gerelateerd aan twee (achteraf geconstrueerde) thema's: de bejegening van het slachtoffer en de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandeld (het functioneren van de rechter).

4.2 Negatieve ervaringen van slachtoffers

Negatief over kerntaken

Een (beperkt) deel van de slachtoffers doet over (bijna) de volle breedte van slachtofferondersteuning negatieve ervaringen op. Uit de analyse van de monitorgegevens blijkt dat deze negatieve ervaringen betrekking hebben op de inzet van de politie op het vergroten van de veiligheid en de politietaak (een dader opsporen, een dader arresteren), bij het Openbaar Ministerie op het toewerken naar schadeherstel, het bieden van inspraak in het proces en informatievoorziening en bij de rechtspraak op het functioneren van de rechter. Klachten van slachtoffers bij slachtofferloketten, zo laat de groepsdiscussie zien, hebben betrekking op alle verschillende stadia van de juridische procedure: van klachten dat er geen verdachte is gearresteerd tot klachten over onvoldoende onderbouwing van een uitspraak door de rechter. Tevens hebben klachten vaak betrekking op de lange duur van de afwikkeling van de zaak.

Te hoge verwachtingen en teleurstelling over de uitkomsten

Slachtoffers met negatieve ervaringen onderscheiden zich veelal van andere slachtoffers (met positieve/neutrale ervaringen) op kenmerken ten aanzien van de behaalde uitkomsten van het proces en de participatiemogelijkheden die zij kregen. Veel minder zijn delict- of persoonskenmerken van belang bij het identificeren van slachtoffers met negatieve ervaringen. In de groepsdiscussie wordt verondersteld dat negatieve ervaringen hoofdzakelijk voortkomen uit hoge verwachtingen van slachtoffers over de slaagkans van hun zaak en een gebrekkige informatieverstrekking over de ontwikkelingen en/of mogelijkheden in de zaak. Een voorbeeld hiervan is het slachtoffer dat er van overtuigd is dat er meer dan genoeg bewijsmateriaal is in de zaak zodat de politie op korte

termijn een verdachte kan arresteren of het Openbaar Ministerie een verdachte kan vervolgen, terwijl daar in de praktijk blijkbaar weinig mogelijk is. Leidt een misdrijf uiteindelijk wel tot de arrestatie en vervolging van een verdachte, dan zijn slachtoffers met negatieve ervaringen vaak teleurgesteld over hun participatiemogelijkheden en/of de uiteindelijke uitkomst van de zaak (geen of een lichte straf voor de dader, een lage schadevergoeding voor het slachtoffer). Daarnaast komt uit de groepsdiscussie naar voren dat als de dader een bekende is van het slachtoffer, de onvrede over de slachtoffer-ondersteuning bij het slachtoffer verder toe kan nemen.

De kwantitatieve analyse bevestigt dit beeld. De belangrijkste kenmerken die een *zelfstandige* invloed hebben op de kans op negatieve ervaringen zijn het achterwege blijven van een arrestatie (politie), geen kans gekregen hebben om te participeren in het proces (OM) en het achterwege blijven van bestraffing van een dader (rechtspraak).

Wegnemen van frustraties: begrip tonen en uitleg geven
De discrepantie tussen de verwachtingen van slachtoffers en dat wat er in of met hun zaak daadwerkelijk gebeurt leidt tot teleurstellingen, onbegrip en frustratie bij slachtoffers en in sommige gevallen voelen slachtoffers zich niet langer serieus genomen door de instanties. Een sentiment dat daarbij opkomt is dat daders in het huidige juridische systeem uiteindelijk beter in bescherming worden genomen dan slachtoffers. Medewerkers van slacht-offerloketten, die vaker met slachtoffers met slechte ervaringen te maken hebben, herkennen dit soort situaties en geven aan dat zij in dergelijke gevallen niet meer kunnen doen dan begrip tonen en slachtoffers uitleg geven over de procedures en juridische (on)mogelijkheden. Dat leidt soms tot meer begrip, maar neemt niet altijd de frustratie over de gang van zaken en de genomen beslissingen weg.

Verbetersuggesties: (persoonlijk) verwachtingenmanagement
De ervaringen die slachtoffers uiteindelijk opdoen zijn afhankelijk van de verwachtingen die de slachtoffers hebben over het verloop en de uitkomsten van hun zaak. Verbetersuggesties in slachtofferondersteuning hebben daarom betrekking op betere verwachtingenmanagement aan het begin en tijdens de procedure door de betreffende instantie. Op die manier zijn slachtoffers beter voorbereid op het verloop van de zaak. Door in te zetten op een goede onderbouwing van beslissingen kweekt men meer begrip bij slachtoffers. Hierbij kan het ook van belang te zijn om slachtoffers (waar mogelijk) op een persoonlijke manier, in een gesprek in plaats van per brief, te informeren over belangrijke ontwikkelingen in de zaak of genomen beslissingen. Met dergelijk aanpassingen is het voorstelbaar dat de kans op slechte ervaringen met slachtofferondersteuning kan afnemen hoewel er voor een aantal problemen wellicht structurele veranderingen nodig zijn, zoals bijvoorbeeld het instellen van structureel hogere schadevergoedingen.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Steekproeftrekking monitor slachtofferzorg

De respondenten werden geselecteerd uit de registraties van de politie (BVH), het Openbaar Ministerie (Compas en GPS) en Slachtofferhulp Nederland. Met het oog op vertrouwelijkheid van de (politie-/justitie)gegevens werden de steekproeven door de organisaties zelf getrokken:

- bij de politie betrof het een willekeurige selectie van slachtoffers die van 1 april 2011 tot en met 16 mei 2011 aangifte bij de politie hebben gedaan (of door derden is gedaan) en zodoende in de registraties voorkwamen. Aangiftes van huiselijk geweld werden niet meegenomen bij de politie (wel bij OM en SHN). De dataverzameling vond plaats in de maanden februari t/m april 2012 plaats.
- Bij het OM ging het om een willekeurige selectie van slachtoffers in zaken die in de periode 1 mei 2012 tot 1 juli 2012 bij het OM afgedaan werden. De dataverzameling vond plaats in de maanden januari 2013 t/m maart 2013.
- Zaken in de steekproef van SHN betroffen personen aan wie de dienstverlening in de periode 1 februari 2011 tot 1 juni 2011 bij SHN is afgesloten. Het ging om slachtoffers die gebruik hebben gemaakt van SHN diensten 'schade verhalen via voegen', 'begeleiden strafproces' of 'opstellen SSV/spreekrecht'. De dataverzameling vond plaats in de maanden februari t/m april 2012.

Respondenten die zakelijk slachtoffer werden, maar niet persoonlijk, werden uit de steekproeven gefilterd. Dit geldt ook voor kinderen jonger dan 13 jaar oud. Van elk van de slachtoffers werden de NAW-gegevens en waar mogelijk het telefoonnummer toegevoegd.

De totale steekproef strekte zich uit over drie delictcategorieën: delicten binnen de categorie ‘vernieling en openbare orde’, vermogensdelicten en geweldsdelicten. De indeling van de delictcategorieën is volgens de ‘Standaardclassificatie Misdrijven (politie) 2010’ gebeurd. Bij het bepalen van het benodigd aantal respondenten per doelsteekproef was de stratificatie van delictcategorieën van belang om te waarborgen dat elk van de categorieën goed vertegenwoordigd is. Dit houdt in dat de brutosteekproef per delict-categorie groot genoeg was om statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De volgende netto responsverdeling werd beoogd:

Tabel 1 Responsverdeling naar delictcategorie

Steekproef	Geweld	Vermogen	OO en veiligheid	Doel netto-respons*
Politie	200 (40%)	200 (40%)	100 (20%)	500
SHN	125 (50%)	125 (50%)	-	250
OM	100 (40%)	100 (40%)	50 (20%)	250

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate

In theorie was het mogelijk dat beoogde respondenten voorkomen in meer dan één registratie. Om te voorkomen dat zij meerdere uitnodigingen voor het onderzoek kregen (en de nettorespons werd beïnvloed), werd een van deze dubbele registraties uit de databestanden gefilterd. Dubbele records werden om-en-om verwijderd. Dat betekent dat ze de ene keer uit het ene bestand (bijvoorbeeld de politiesteekproef) werden gehaald, de volgende keer uit het andere (bijvoorbeeld de steekproef van het OM). Op die manier werd een evenwichtige afname per bestand bereikt.

De beoogde respondenten werden in de gelegenheid gesteld zich af te melden voor het onderzoek (*negative consent*). De benadering gebeurde per brief, ondertekend namens de minister van Veiligheid en Justitie, waarin nut en noodzaak van het onderzoek werden toegelicht. Kinderen tot 16 jaar oud werden benaderd met een brief gericht aan hun ouders 't.a.v. de ouders/ verzorgers van …'.

Het onderzoeksbureau benaderde de respondenten in verschillende fasen. Op die manier kon de respons in de verschillende (delict)strata worden gecontroleerd en kon er op worden gestuurd.
Beoogde respondenten ontvingen een uitnodigingsbrief van het onderzoeksbureau met een toelichting op het onderzoek en unieke inloggegevens voor het online invullen van de vragenlijst. Na twee weken online veldwerk werden de non-respondenten gebeld met als doel direct telefonisch de vragenlijst af te nemen; indien nodig kon er een terugbelafspraak worden gemaakt; tevens kon het voorkomen dat respondenten aangeven alsnog de vragenlijst online in te vullen. Aan weigeraars wordt een reden gevraagd en wordt één centrale vraag gesteld.
Alle beoogde respondenten die niet deelnamen aan het online onderzoek werden (in geval van geen gehoor) maximaal tien maal telefonisch benaderd. Tegen het einde van het telefonisch veldwerk werd de totale (en per stratum) respons bekeken en op basis daarvan werd de tweede fase ingericht. In de tweede fase werd op dezelfde wijze als in de eerste fase een schriftelijke uitnodiging voor het online veldwerk verstuurd, gevolgd door het telefonisch veldwerk onder de non-respondenten. Respondenten die de vragenlijst volledig invulden, kregen hiervoor een incentive. In de meting van 2013 betrof dit 5 euro (te storten op eigen rekening of dat van een goed doel). De goede doelen in de meting van 2013 waren Artsen zonder Grenzen, Amnesty International, Unicef, War Child, Wereld Natuur Fonds en Fonds Slachtofferhulp.

BIJLAGE 2

Monitor ervaring met Justitiële instanties

Monitor ervaring met Justitiële instanties

2011-2012

Online onderzoek (cawi)

Projectnummer Ipsos Synovate: 94127

Toelichting

Inhoud vragenlijst

Via dit onderzoek willen we meer te weten komen over de kwaliteit van de aangeboden diensten door medewerkers van justitiële instanties als de politie, het Openbaar Ministerie, rechtbanken en slachtofferhulp. In deze vragenlijst gaan we in op uw ervaringen met enkele van deze instanties.

Het invullen van de vragenlijst duurt **tussen de 20 en 30 minuten**. De lengte van de vragenlijst is voor iedereen verschillend en afhankelijk van uw ervaringen.

Anonimiteit

De antwoorden op de vragen worden volstrekt anoniem verwerkt. De resultaten worden niet voor commerciële doeleinden gebruikt.

Indien u meedoet aan de enquête ontvangt u van ons een kleine blijk van waardering, die u overigens ook aan een goed doel kunt laten schenken.

Steekproef:

1. Politie
2. OM
3. SHN

Routing: allen

VRAGEN OVER HET MISDRIJF

1. Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

O Ja → *vraag* 2

O Nee →*Vraag 1a*

1a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registraties van betrokken instanties blijkt dat u naar aanleiding van een misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het gaat om een kort contact met de instanties of wanneer het gaat om een in uw ogen klein misdrijf. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege een misdrijf dat u of een familielid overkomen is, in de laatste 12 maanden contact gehad met de politie, het Openbaar Ministerie, de rechter of Slachtofferhulp?

O Ja --> vraag 2

O Nee --> Einde van de vragenlijst

2. Kunt u aangeven welk misdrijf u is overkomen? Als u van meerdere voorvallen slachtoffer bent geweest, neem dan het voorval in gedachten dat u het meest heeft geraakt.

- O Diefstal **tot** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Diefstal **vanaf** een waarde van €100,- → *vraag* **2a**
- O Inbraak (of een poging tot inbraak) → *vraag* **2b**
- O Vandalisme / vernieling → *vraag* **3**
- O Dreiging met lichamelijk geweld → *vraag* **3**
- O Mishandeling → *vraag* **3**
- O Stalking → *vraag* **3**
- O Seksueel geweld → *vraag* **3**
- O Huiselijk geweld → *vraag* **3**
- O Gijzeling / ontvoering → *vraag* **3**
- O Overval → *vraag* **3**
- O Een ander misdrijf, namelijk → *vraag* **3**

  ……………………………………………….

Het kan zijn dat u aangifte van diefstal heeft gedaan voor uw werkgever.
Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het uw eigen bezittingen betreft die zijn gestolen.

2a. Betrof het voorval diefstal van uw eigen bezittingen?

- O Ja → *vraag* **3**
- O Nee → Einde van de vragenlijst

Het kan zijn dat u aangifte van inbraak heeft gedaan voor uw werkgever.
Voor dit onderzoek is het belangrijk dat het een inbraak in uw eigen woning/verblijfplaats/bedrijf betreft.

2b. Was er sprake van inbraak in uw eigen woning, verblijfplaats of bedrijf?

O Ja → *vraag* **3**

O Nee → Einde van de vragenlijst

3. Kende u de dader of één van de daders?

O Ja

O Nee → *vraag* **5**

4. Wie was de dader of een van de daders?

O Partner

O Ex-partner

O Familielid

O Buurtgenoot

O Iemand van het werk

O Andere bekende

O Wil ik niet zeggen

5. Wanneer is dit misdrijf u overkomen?

O Korter dan 1 maand geleden

O 1 tot 3 maanden geleden

O 3 tot 6 maanden geleden

O 6 maanden t/m 1 jaar geleden

O Langer dan 1 jaar geleden

O Dat weet ik niet meer

6. Is het misdrijf gemeld bij de politie?

- O Ja, ik heb het misdrijf zelf gemeld → *vraag* **7**
- O Ja, iemand anders heeft het misdrijf gemeld → *vraag* **8**
- O Nee, het is door de politie zelf ontdekt → *vraag* **11**
- O Nee, het is niet bekend bij de politie → *vraag* **6a**

6a. Wat is de reden dat het misdrijf **NIET** gemeld is bij de politie?

- O Het misdrijf was niet ernstig genoeg
- O Het was niet nodig voor verzekering
- O Het helpt niets
- O Het wordt al door anderen gedaan
- O Dat werd mij door iemand afgeraden
- O De politie doet er toch niets aan
- O Ik ben bang voor de dader
- O Andere reden, namelijk…………………………………..

Routing: ga na de beantwoording van vraag 6a door naar vraag 11

7. Heeft u bij de melding een bewijs van aangifte ontvangen?

- O Ja
- O Nee
- O Weet niet

8. Wanneer is het misdrijf gemeld bij de politie?

- O Korter dan 1 maand geleden
- O 1 tot 3 maanden geleden
- O 3 tot 6 maanden geleden
- O 6 maanden t/m 1 jaar geleden
- O Langer dan 1 jaar geleden
- O Dat weet ik niet meer

9. Wat was de reden of waren de redenen om het misdrijf bij de politie te melden? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
- O Ik wilde het gestolene terug krijgen
- O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
- O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
- O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
- O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
- O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
- O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
- O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
- O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
- O Andere reden, namelijk…………………………………..

10. Wat was de **belangrijkste** reden om het misdrijf bij de politie te melden?

- O Ik had een bewijs nodig voor de verzekering
- O Ik wilde het gestolene terug krijgen
- O Het ging mij om vergoeding van de geleden schade
- O Ik vond dat de daders moesten worden gestraft
- O Ik vond het zo ernstig dat de politie dit moest weten
- O Ik wilde de politie vragen tussenbeide te komen of te bemiddelen
- O Ik was bang voor herhaling van het misdrijf
- O Ik wilde dat de politie mij zou beschermen
- O Ik wilde via de politie andere hulpverlening krijgen
- O Ik was door het misdrijf erg angstig geworden
- O Andere reden, namelijk…………………………………..

11. Heeft u als gevolg van het misdrijf schade opgelopen? Dit kan materiële of immateriële schade zijn.

Materiële schade is schade aan bezittingen en lichamelijk letsel.

Immateriële schade is schade als gevolg van psychisch leed, zoals verdriet, angst en verlies aan levensvreugde.

O Ja → *vraag* **12**

O Nee → *vraag* **19a**

12. Is deze schade vergoed?

O Geheel → *vraag* **14**

O Gedeeltelijk → *vraag* **13**

O Niet → *vraag* **13**

13. In hoeverre is het een probleem voor u dat de schade niet of slechts gedeeltelijk is vergoed?

O Geen probleem

O Een klein probleem

O Een groot probleem

Routing: alleen steekproef OM en SHN. Politie door naar 19.

De volgende vragen gaan over een aantal mogelijkheden die we in Nederland kennen om slachtoffers te betrekken bij het rechtsproces.
Deze zijn:
❶Een slachtofferverklaring afleggen in de rechtszaal (spreekrecht)
❷Een schriftelijke slachtofferverklaring op laten stellen
❸Een gesprek met de dader (slachtoffer-dader gesprek)
❹Een procedure om schadevergoeding aan te vragen via het voegingsformulier
❺Een gesprek met de officier van justitie

14a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om tijdens de rechtszaak een verklaring af te leggen over de gevolgen van het misdrijf (spreekrecht)?

O Ja
O Nee
O Weet niet

14b. Heeft u gebruikgemaakt van het spreekrecht?

O Ja
O Nee
O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

15a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijk slachtofferverklaring op te laten stellen? Deze slachtofferverklaring gaat over de lichamelijke, emotionele en financiële gevolgen van het misdrijf en wordt aan het strafdossier toegevoegd.

O Ja
O Nee
O Weet niet

15b. Heeft u een schriftelijke slachtofferverklaring laten opstellen?

O Ja

O Nee

O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

16a. Bent u gewezen op de mogelijkheid van het indienen van het voegingsformulier? Door het indienen van een voegingsformulier kunt u uw schade vergoed krijgen.

O Ja

O Nee

O Weet niet

16b. Heeft u gebruik gemaakt van het voegingsformulier om uw schade vergoed te krijgen?

O Ja

O Nee

O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

17a. Bent u gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek met de officier van justitie te voeren?

O Ja

O Nee

O Weet niet

17b. Heeft u een persoonlijk gesprek met de officier van justitie gevoerd?

O Ja

O Nee

O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

18a. Bent u gewezen op de mogelijkheid een gesprek te voeren met de dader van het misdrijf? Dit gesprek gebeurt onder begeleiding van een professionele bemiddelaar.

O Ja

O Nee

O Weet niet

18b. Heeft u onder professionele begeleiding een gesprek gevoerd met de dader van misdrijf?

- O Ja
- O Nee
- O Wel gebruik van willen maken maar de mogelijkheid niet gekregen

ROUTING

Als steek=1 Politie: verder met vraag 19 (ervaringen met politie)

Als steek=2 OM of 3=SHN: verder met vraag 29 (ervaringen met OM)

ERVARINGEN MET DE POLITIE

Routing: alleen voor steek 1 politie

Steek 2 en 3 skippen naar ervaringen OM (blok

Als vraag 6 is code 1 of 2 skip naar 19b.

19. Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

- O Ja → *vraag* **19b**
- O Nee → *vraag* **19a**

19a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf dat u is overkomen, contact gehad met de politie?

- O Ja → *vraag* **19b**
- O Nee → *vraag* **46**

19b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen

De medewerkers van de politie ...

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.	O	O	O	O	O
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O
hebben rekening gehouden met mijn privacy.	O	O	O	O	O
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.	O	O	O	O	O
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O
hebben mij lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen.	O	O	O	O	O
hebben mij mijn verhaal vaak laten herhalen.	O	O	O	O	O

19c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen.	O	O	O	O	O	
hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte.	O	O	O	O	O	
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp.	O	O	O	O	O	
hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O

19d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen	O	O	O	O	O	
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.	O	O	O	O	O	
hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

19e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen De medewerkers van de politie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	O
hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O	O
hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.	O	O	O	O	O	O

20. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie een veilige plek regelen of slachtoffers naar huis brengen. Vond u dat dit bij u nodig was?

O Ja

O Nee → *vraag* **22**

21. Bent u door medewerkers van de politie naar huis dan wel naar een andere voor u veilige plek gebracht?

O Ja

O Nee

22. Soms is het noodzakelijk dat de medewerkers van de politie slachtoffers naar een dokter of andere hulpverlening begeleiden (bijvoorbeeld slachtofferhulp)? Vond u dat dit bij u nodig was?

O Ja

O Nee → *vraag* **24**

23. Hebben de medewerkers van de politie u naar medische voorzieningen of andere hulpverlening begeleid?

O Ja

O Nee

24. Is er een verdachte gearresteerd in uw zaak?

O Ja → *vraag* ***26***

O Nee → *vraag* ***25***

O Weet niet → *vraag* ***26***

25. In hoeverre is het een probleem voor u dat er geen verdachte is gearresteerd in uw zaak?

O Geen probleem

O Een klein probleem

O Een groot probleem

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij de politie voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

26a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk 1	2	3	4	Van het allergrootste belang 5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan?	O	O	O	O	O
u naar huis of naar een andere veilige plek brengen?	O	O	O	O	O
u naar medische voorzieningen of andere hulp begeleiden?	O	O	O	O	O
rekening houden met uw privacy?	O	O	O	O	O
u uw verhaal niet vaak laten herhalen?	O	O	O	O	O
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O

26b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O
u snel helpen bij de aangifte?	O	O	O	O	O
zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

26c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over hun vervolgstappen?	O	O	O	O	O
u uitleg geven over het verloop van het proces na de aangifte?	O	O	O	O	O
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u informatie geven over mogelijke hulpverlening?	O	O	O	O	O

26d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over de diensten van Slachtofferhulp?	O	O	O	O	O
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak?	O	O	O	O	O
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O

26e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen?	O	O	O	O	O
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij een beslissing nemen?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vragen bij het ondernemen van verdere stappen?	O	O	O	O	O

26f. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van de politie …					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen?	O	O	O	O	O

26g. En hoe BELANGRIJK vindt u het dat de medewerkers van de politie…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader op te sporen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader te arresteren?	O	O	O	O	O

27. Zijn er behalve de bovenstaande zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de politie?

O Ja

O Nee → *vraag* **46** **(blok slachtofferhulp)**

28. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

…………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………….

Als steek =1 Politie: verder met 46 Slachtofferhulp

ERVARINGEN MET HET OPENBAAR MINISTERIE

Wij willen u nu een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het Openbaar Ministerie en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van het Openbaar Ministerie hecht.
Het Openbaar Ministerie wordt afgekort met OM.

U krijgt met het OM te maken, nadat u aangifte heeft gedaan van een misdrijf bij de politie. Medewerkers van het OM zorgen ervoor dat de aanklacht verwerkt wordt. Indien u wilt, houden de medewerkers van het OM u op de hoogte van de voortgang van de zaak.
De officier van justitie is de bekendste medewerker van het OM.

29. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM → *vraag* **30**
- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM *vraag* **30**
- O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken *vraag* **30**
- O Nee → **als steekproef = OM naar vraag 29a, anders naar vraag 37**

29a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met het Openbaar Ministerie (OM)?
Het kan zijn dat u één of meerdere brieven heeft ontvangen van het OM, maar ook dat u medewerkers van het OM telefonisch of persoonlijk gesproken heeft.

- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen van het OM
- O Ja, ik heb 1 of meer brieven ontvangen en ook zelf gesproken met iemand van het OM
- O Ja, ik heb met iemand van het OM gesproken
- O Nee → *vraag* **37 blok Rechter**

30. Is er een verdachte **vervolgd** in uw zaak?
Het kan zijn dat de verdachte als straf een geldboete of een taakstraf heeft gekregen, of voor de rechter heeft moeten komen. In al die gevallen is er vervolgd.

- O Ja → *vraag* **32**
- O Nee → *vraag* **31**
- O Weet niet → *vraag* **32**

31. Als er **geen** verdachte is vervolgd in uw zaak, in hoeverre is dit dan een probleem voor u?

- O Geen probleem
- O Een klein probleem
- O Een groot probleem

32. Heeft u bij het OM aangegeven dat u op de hoogte wilde blijven van de ontwikkelingen in uw zaak?

- O Ja → *vraag* **33a**
- O Nee → *vraag* **33b**

33a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij de redenen voor hun beslissingen laten weten.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces.	O	O	O	O	O	
hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	O
zijn vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens omgegaan.	O	O	O	O	O	O

33b. Heeft u zelf iemand van het Openbaar Ministerie gesproken of aan de telefoon gehad of heeft u alleen schriftelijk contact gehad met het OM?

1. Ik heb iemand van het OM gesproken en/of gebeld
2. Ik heb alleen schriftelijk contact met het OM gehad.

Routing: Als 33b=1 verder met 33c, anders met 33d

33c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De medewerkers van het Openbaar Ministerie …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O	O
hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	O
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O	O
hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.	O	O	O	O	O	O
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O	O
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O	O

33d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.	O	O	O	O	O	
hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken.	O	O	O	O	O	
hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

33 e. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van het Openbaar Ministerie …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen.	O	O	O	O	O	
hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.	O	O	O	O	O	
hebben het gevaar van herhaling van slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O	

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij het OM voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

34a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O

34b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan?	O	O	O	O	O
u uitleggen waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O

34c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het OM ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk			Van het allergrootste belang	
	1	2	3	4	5
u de redenen voor haar beslissingen laten weten?	O	O	O	O	O
u informatie geven over het vervolg van het proces?	O	O	O	O	O
u op de hoogte houden van de ontwikkelingen in uw zaak?	O	O	O	O	O

34d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk			Van het allergrootste belang	
	1	2	3	4	5
rekening houden met waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O

34e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende rekening houden met uw wensen en behoeften bij nemen van hun beslissingen?	O	O	O	O	O
u de gelegenheid geven uw verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vragen om hun beslissingen goed te kunnen maken?	O	O	O	O	O

34f. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u voldoende ondersteunen in het regelen van uw schadevergoeding?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

34g Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van het Openbaar Ministerie ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleinen?	O	O	O	O	O
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O

34h. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat de medewerkers van het OM…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
voldoende doen om de dader te vervolgen?	O	O	O	O	O
voldoende doen om de dader te veroordelen?	O	O	O	O	O

35. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot het OM?

O Ja

O Nee → *vraag 37*

36. Kunt u aangeven welke dingen dit zijn?

………………………………………………………………...……………………………………

…………………………………………………………………………………………………….

ERVARINGEN MET DE RECHTER

ROUTING: DIT BLOK OOK ALLEEN VOOR STEEK 2 OM EN STEEK 3 SHN

Wij willen u een aantal vragen gaan stellen over het contact met de rechter in uw zaak. Tijdens de zitting onderzoekt de rechter of het gaat om een strafbaar feit en of er voldoende bewijs is tegen de verdachte. De rechter beslist of de verdachte schuldig is en legt eventueel een straf op.

37. Bent u vanwege het misdrijf zelf naar de rechtszaak gegaan om het proces daar verder te volgen?

- O Ja
- O Nee → *vraag 46* **BLOK Slachtofferhulp**

38. Heeft u in de rechtszaal gebruik gemaakt van uw spreekrecht of bent u als getuige opgeroepen?

- O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht
- O Ja, ik ben als getuige opgeroepen
- O Ja, ik heb gebruik gemaakt van het spreekrecht **en** ik ben als getuige opgeroepen
- O Nee → *vraag* **40**

39a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De rechter …						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t
heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten.	O	O	O	O	O	
heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces.	O	O	O	O	O	
heeft een juiste schadevergoeding opgelegd.	O	O	O	O	O	O
was onpartijdig.	O	O	O	O	O	
was deskundig.	O	O	O	O	O	

39b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De rechter …					
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O
heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O
heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen	O	O	O	O	O
toonde begrip voor mijn situatie.	O	O	O	O	O
ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.	O	O	O	O	O
hield rekening met waar ik recht op heb.	O	O	O	O	O

39c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De rechter …					
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam	O	O	O	O	O
heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen.	O	O	O	O	O

39d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De rechter …

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.	O	O	O	O	O
heeft voldoende gedaan om de dader te straffen.	O	O	O	O	O
heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.	O	O	O	O	O

40. Is er een verdachte gestraft in uw zaak? Hierbij moet u óók denken aan een taakstraf of boete die is opgelegd.

O Ja → *vraag* **42**

O Nee → *vraag* **41**

O Weet niet → *vraag* **43a**

41. In hoeverre is het een probleem voor u dat er **geen** verdachte is gestraft in uw zaak?

O Geen probleem

O Een klein probleem

O Een groot probleem

ROUTING: Ga na de beantwoording van vraag 41 door naar vraag 43a

42. Hoe licht of zwaar was de straf voor de dader, volgens uw eigen gevoel?

O Zeer licht
O Licht
O Niet licht, niet zwaar
O Zwaar
O Zeer zwaar

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken in het contact met de rechter voor u zijn. U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

43a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter….					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelt?	O	O	O	O	O
rekening houdt met waar u recht op heeft?	O	O	O	O	O
belangstelling toont voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O

43b. En hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u het gevoel geeft dat hij of zij u serieus neemt?	O	O	O	O	O
begrip toont voor uw situatie?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaat?	O	O	O	O	O

43c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u de redenen voor zijn of haar beslissingen laat weten?	O	O	O	O	O
u informatie geeft over het verloop van het proces?	O	O	O	O	O
de juiste schadevergoeding oplegt?	O	O	O	O	O
onpartijdig is?	O	O	O	O	O
deskundig is?	O	O	O	O	O

43d. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u de gelegenheid geeft uw verhaal te doen, voordat hij of zij een beslissing neemt?	O	O	O	O	O
voldoende informatie van u vraagt om een goede beslissing te nemen?	O	O	O	O	O

43e. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat de rechter ...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleint?	O	O	O	O	O
voldoende doet om de dader te berechten?	O	O	O	O	O
voldoende doet om de dader te straffen?	O	O	O	O	O

44. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot de rechter?

O Ja

O Nee → *vraag 46* **BLOK SLACHTOFFERHULP**

45. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

…………………………………………………………………...……………………………………

………

ERVARINGEN MET SLACHTOFFERHULP NEDERLAND

Routing: allen

Wij willen u nu een aantal vragen gaan stellen over uw ervaringen met Slachtofferhulp en het belang dat u aan verschillende onderdelen van de dienstverlening van Slachtofferhulp hecht.

Slachtofferhulp is een organisatie die praktische en juridische adviezen geeft en emotionele steun aanbiedt. Wij vragen u niet alleen te denken aan de medewerker waar u hulp van heeft gekregen, maar aan alle medewerkers van Slachtofferhulp waar u mee gesproken heeft of mee te maken heeft gehad.

46. Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

O Ja → *vraag 47a*

O Nee → **als steekproef = slachtofferhulp naar vraag 46a, anders vraag 51**

46a. U bent gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek omdat uit de registratie van de betrokken organisatie blijkt dat u naar aanleiding van het misdrijf contact met hen heeft gehad. Voor het onderzoek is het van belang dat alle ervaringen worden meegenomen. Ook wanneer het bijvoorbeeld gaat om een kort contact met de instanties. Daarom stellen wij u voor de zekerheid de voorgaande vraag nogmaals.

Heeft u vanwege het misdrijf contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp?

O Ja

O Nee → *vraag 51*

47a. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?

De medewerkers van Slachtofferhulp…

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij beleefd behandeld.	O	O	O	O	O	
hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.	O	O	O	O	O	
zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.	O	O	O	O	O	
hebben mij het gevoel gegeven dat zij mij serieus namen.	O	O	O	O	O	
hebben begrip getoond voor mijn situatie.	O	O	O	O	O	
hebben medeleven getoond.	O	O	O	O	O	
hebben mij doorverwezen en/of begeleid naar andere hulpinstanties indien dat nodig was.	O	O	O	O	O	O
hebben mij professioneel behandeld.	O	O	O	O	O	

47b. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen? De medewerkers van Slachtofferhulp…						
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mij informatie gegeven over waar ik als slachtoffer recht op heb.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening.	O	O	O	O	O	O
hebben mij informatie gegeven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank.	O	O	O	O	O	
hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mij praktische ondersteuning gegeven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren.	O	O	O	O	O	O
hebben mij juridische ondersteuning gegeven.	O	O	O	O	O	O

47c. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De medewerkers van Slachtofferhulp…

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.	O	O	O	O	O	O
hebben mijn schade goed ingeschat.	O	O	O	O	O	O

47d. Kunt u aangeven in hoeverre u het (geheel) eens of (geheel) oneens bent met de volgende stellingen?
De medewerkers van Slachtofferhulp…

	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens	n.v.t.
	1	2	3	4	5	n.v.t.
hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.	O	O	O	O	O	
hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O	
hebben mijn gevoel van angst verkleind.	O	O	O	O	O	O
hebben mij emotionele hulp gegeven.	O	O	O	O	O	O

De volgende vragen gaan over hoe BELANGRIJK bepaalde zaken bij Slachtofferhulp voor u zijn. . U kunt hierbij kiezen uit de volgende antwoorden:

1. **Eigenlijk niet zo belangrijk**
2.
3.
4.
5. **Van het allergrootste belang**

U kunt hierbij elke code van 1 tot en met 5 gebruiken om uw antwoord juist weer te geven.

48a. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u beleefd behandelen?	O	O	O	O	O
belangstelling tonen voor uw persoonlijke verhaal?	O	O	O	O	O
u het gevoel geven dat zij u serieus nemen?	O	O	O	O	O
vertrouwelijk omgaan met uw persoonsgegevens?	O	O	O	O	O

48b. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
begrip tonen voor uw situatie?	O	O	O	O	O
medeleven tonen?	O	O	O	O	O
u naar andere hulpinstanties doorverwijzen en/of begeleiden, indien dat nodig is?	O	O	O	O	O
u professioneel behandelen?	O	O	O	O	O

48c. Hoe **BELANGRIJK** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over de overige mogelijkheden tot hulpverlening?	O	O	O	O	O
u informatie geven over waar u als slachtoffer recht op heeft?	O	O	O	O	O
u adviezen geven over hoe u in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen	O	O	O	O	O
u informatie geven over de gang van zaken bij de politie, het Openbaar Ministerie en de rechtbank?	O	O	O	O	O

48d. En hoe **BELANGRIJK** vindt u het dat medewerkers van Slachtofferhulp…					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
u informatie geven over wat u moet doen om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
u praktische ondersteuning geven, zoals hulp bij het invullen van verschillende formulieren?	O	O	O	O	O
u juridische ondersteuning geven?	O	O	O	O	O

48e. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
zich inzetten om uw schade vergoed te krijgen?	O	O	O	O	O
uw schade goed inschatten?	O	O	O	O	O

48f. Hoe **belangrijk** is het voor u dat medewerkers van Slachtofferhulp...					
	Eigenlijk niet zo belangrijk				Van het allergrootste belang
	1	2	3	4	5
uw gevoel van veiligheid vergroten?	O	O	O	O	O
uw gevoel van angst verkleinen?	O	O	O	O	O
u emotionele hulp geven?	O	O	O	O	O

49. Zijn er behalve de eerdergenoemde zaken nog andere dingen die voor u belangrijk zijn geweest met betrekking tot Slachtofferhulp?

- O Ja
- O Nee → *vraag* **51** **(ALGEMENE INDRUK STRAFRECHT)**

50. Kunt u aangeven welke aspecten dit zijn?

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

ALGEMENE INDRUK OVER HET STRAFRECHT

Routing: allen

Wij willen u een aantal stellingen voorleggen met betrekking tot de politie en de rechtbanken. **Het gaat hierbij NIET specifiek om ervaringen met uw eigen zaak, <u>maar om uw algemene indruk.</u>**

51. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?					
	Geheel mee oneens	Een beetje mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Een beetje mee eens	Geheel mee eens
	1	2	3	4	5
Ik heb veel respect voor de politie.	O	O	O	O	O
In het algemeen, zijn politieagenten eerlijk.	O	O	O	O	O
Ik ben trots op de politie.	O	O	O	O	O
Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen.	O	O	O	O	O
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je.	O	O	O	O	O
Als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen.	O	O	O	O	O
Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces.	O	O	O	O	O
De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken.	O	O	O	O	O
Over het algemeen zijn rechters eerlijk.	O	O	O	O	O
Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk.	O	O	O	O	O

Routing: vraag 52 en 52a alleen steekproef OM en SHN. Politie naar 53.

Wij willen u nog een aantal vragen voorleggen over het eventueel procederen voor een schadevergoeding.

52. Heeft u, na de uitspraak van de rechter in de strafzaak, op enig moment overwogen verder te procederen om uw schade vergoed te krijgen?

- O Ja, ik heb het overwogen, maar er van afgezien (ga naar vraag 52a)
- O Ja, ik ben het nog aan het overwegen (ga naar vraag 53)
- O Ja, dit heb ik overwogen en ben ook een procedure begonnen (naar vraag 53)
- O Nee (ga naar vraag 52a)
- O Weet niet (ga naar vraag 53)

52a. Welke reden was voor u het meest belangrijk voor uw besluit om niet verder te procederen:

- O Een procedure kost veel tijd
- O Een procedure kost veel geld
- O Een procedure kost veel energie
- O Een procedure roept negatieve emoties op
- O Het is de moeite niet waard
- O De zaak zal waarschijnlijk niet gewonnen worden
- O Ik kreeg het advies niet te gaan procederen (bijvoorbeeld van advocaat, rechtsbijstandverzekeraar, slachtofferhulp)
- O De dader heeft geen geld of vermogen
- O Anders, namelijk ….

ACHTERGRONDKENMERKEN

Routing: allen

53. Wat is uw geslacht?

O Man
O Vrouw

54. Wat is uw geboortejaar?

19….

55. Wat is uw geboorteland?

O Nederland
O Suriname
O Antillen
O Aruba
O Turkije
O Marokko
O Indonesië
O Molukken
O Anders………………………………….
Geen opgave

56. Wat is het geboorteland van uw vader?

- O Nederland
- O Suriname
- O Antillen
- O Aruba
- O Turkije
- O Marokko
- O Indonesië
- O Molukken
- O Anders…………………………………

Geen opgave

57. Wat is het geboorteland van uw moeder?

- O Nederland
- O Suriname
- O Antillen
- O Aruba
- O Turkije
- O Marokko
- O Indonesië
- O Molukken
- O Anders…………………………………

Geen opgave

58. Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding of welke dagopleiding volgt u nu?

- O Lagere school of basisschool niet afgemaakt
- O Lagere school of basisschool of speciaal onderwijs
- O Lbo of vbo of vmbo kaderberoepsgerichte- of basisberoepsgerichte leerweg (bijv. LTS, LEAO, LHNO, Ambachtschool, Huishoudschool, Lagere Detailhandelsschool, Lagere land- en tuinbouwschool)
- O Mavo of mulo of ulo of vmbo theoretische leerweg of vmbo gemengde leerweg
- O Middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MTS, MEAO, MHNO, MSPO, MAO, opleiding verpleging, politieschool, Middelbare land- en tuinbouwschool)
- O Havo of vwo of gymnasium of athenaeum of hbs of mms
- O Hoger beroepsonderwijs (bijv. HTS, HEAO, Pedagogische Academie, Lerarenopleiding, Sociale Academie, Kunstacademie, soortgelijke particuliere opleiding)
- O Universiteit (vóór 1986: ook Technische Hogeschool en Landbouw Hogeschool)
- Geen opgave

59. Heeft u op dit moment een betaalde baan?

- O Ja, ik ben in loondienst →Vraag **61**
- O Ja, ik ben zelfstandig ondernemer →Vraag **61**
- O Nee
- Geen opgave

60. Welke situatie is op dit moment op u het meest van toepassing? Bent u:

- O Werkloos maar had hiervoor een baan
- O Werkloos en had hiervoor geen baan
- O Huisvrouw / Huisman
- O Arbeidsongeschikt
- O Scholier of student
- O Gepensioneerd of VUT
- O Anders, namelijk…………………………………….
- Geen opgave

[De volgende vraag stellen indien op vraag 12 het antwoord ‘niet of ‘gedeeltelijk’ is gegeven. Overigen gaan naar 61a.]

61. Het Ministerie van Veiligheid en Justitie wil de mogelijkheid om schade te verhalen op de dader verbeteren. Daarom is het belangrijk te weten waarom het u niet is gelukt de schade volledig vergoed te krijgen. Mag het Ministerie u over een aantal maanden benaderen om daarover een paar vragen te stellen?

- o Ja (ga door naar 61a)
- o Nee (ga door naar (61a)

61a. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u daarnaast in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?
(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- o Ja
- o Nee

Na beantwoorden vraag 61a verder met vraag 62.

61b. Mag het Ministerie van Veiligheid en Justitie u in de toekomst nog eens benaderen voor onderzoek?

(Justitie bewaart dan uw adresgegevens maximaal twee jaar voor een eventueel vervolgonderzoek)

- o Ja
- o Nee

62. Heeft u nog opmerkingen over zaken die in deze enquête niet aan de orde zijn gekomen of opmerkingen over de enquête zelf?

O Nee

O Ja Namelijk…………………………………………………..

63. Wij stellen het zeer op prijs dat u aan dit onderzoek hebt meegewerkt.

Als blijk van waardering bieden wij u 5 euro aan. U kunt kiezen uit deze mogelijkheden:

1. U ontvangt een vergoeding van 5 euro op uw bankrekening
2. U doneert 5 euro aan een goed doel naar keuze
3. Geen van beide

Indien 63=1 verder met 64

Indien 63=2 verder met 65

Anders naar einde

64. Wilt u hieronder uw gegevens invullen zodat wij het bedrag van 5 euro aan u over kunnen maken?

Naam:

Voorletter:

Plaats:

Banknummer:

Routing: hierna naar einde

65. U kunt een keuze maken uit de volgende goede doelen:

1. Artsen zonder Grenzen
2. Amnesty International
3. Unicef
4. War Child
5. Wereld Natuur Fonds
6. Fonds Slachtofferhulp

Einde vragenlijst.

U bent aan het eind gekomen van deze vragenlijst. Wij willen u hartelijk bedanken voor uw tijd en moeite voor het invullen van deze vragenlijst.

BIJLAGE 3

Constructie factoren

De items (aspecten) in de vragenlijst die is gebruikt voor de monitor bestaan uit stellingen die de ervaringen met de ontvangen slachtofferondersteuning door de politie, het OM en de rechtspraak weergeven. De items zijn op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) uitgevraagd. De resultaten van een factoranalyse (statistische analyse) laten zien dat de 28 (politie)items zijn onder te verdelen in zes ‘factoren’, die elk een over-koepelend onderdeel van justitiële slachtofferondersteuning representeren.

Wat betreft de politie gaat het om de onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Veiligheid/schadeherstel*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid en het realiseren van schadeherstel.
3. *Politietaak*: de mate waarin de politie inzet toont op haar kerntaken, zoals opsporing, arrestatie, informeren over ontwikkelingen in zaak en vervolg van proces.
4. *Hulp aan slachtoffer/positie van slachtoffer*: de mate van informatie-verstrekking met betrekking tot rechten van slachtoffers en mogelijke hulpverlening.
5. *Inspraak/participatie*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin daarbij rekening is gehouden met rechten van het slachtoffer.
6. *Stroomlijning*: de mate waarin informatieoverdracht en proces-verbaal opmaken vlot verlopen.

Tabel B2.1 geeft de zes overkoepelende onderdelen en de onderliggende aspecten (items) weer.

Tabel B2.1 Zes overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning

Aspecten per onderdeel
1. Bejegening (α=.92; 7 aspecten)
De medewerkers van de politie hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De medewerkers van de politie hebben begrip getoond voor mijn situatie.
De medewerkers van de politie hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
De medewerkers van de politie hebben medeleven getoond.
De medewerkers van de politie hebben mij beleefd behandeld.
De medewerkers van de politie hebben rekening gehouden met mijn privacy.
De medewerkers van de politie zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.
2. Veiligheid/Schadeherstel (α=.89; 7 aspecten)
De medewerkers van de politie hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
De medewerkers van de politie hebben mijn gevoel van angst verkleind.
De medewerkers van de politie hebben mij adviezen gegeven over hoe ik in de toekomst slachtofferschap kan voorkomen.
De medewerkers van de politie hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
De medewerkers van de politie hebben mijn schade goed ingeschat.
De medewerkers van de politie hebben zich ingezet om mijn schade vergoed te krijgen.
De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
3. Politietaak (α=.85; 5 aspecten)
De medewerkers van de politie hebben mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in mijn zaak.
De medewerkers van de politie hebben mij uitleg gegeven over het verloop van het proces na de aangifte.
De medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader op te sporen.
De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over hun vervolgstappen.
De medewerkers van de politie hebben voldoende gedaan om de dader te arresteren.
4. Hulp aan/positie van slachtoffer (α=.85; 3 aspecten)
De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over mogelijke hulpverlening.
De medewerkers van de politie hebben mij informatie gegeven over de diensten van Slachtofferhulp.
De medewerkers van de politie hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
5. Inspraak/participatie (α=.86; 4 aspecten)
De medewerkers van de politie hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij een beslissing namen.
De medewerkers van de politie hebben voldoende informatie van mij gevraagd bij het ondernemen van verdere stappen.
De medewerkers van de politie hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
De medewerkers van de politie hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
6. Stroomlijning (α=.50; 2 aspecten)
Medewerkers van de politie hebben mij mijn verhaal niet vaak laten herhalen.
Medewerkers van de politie hebben mij niet lang laten wachten voordat ik aangifte kon doen.

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor de interne consistentie van de schaal (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.

Bron: M. Timmermans, J. van den Tillaart en G. Homburg (2012). Eerste meting slachtoffer-monitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 1 Politie. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek/Ipsos Synovate.

De 22 OM-items zijn onder te verdelen in vier 'factoren', die elk een overkoepelend onderdeel van justitiële slachtofferondersteuning representeren. Het gaat om de onderdelen:

1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Informatieverstrekking:* de mate waarin medewerkers het slachtoffer informeren over ontwikkelingen in de zaak en vervolg van het proces.
3. *Inspraak/schadeherstel*: de mate van inspraak bij te nemen beslissingen en de mate waarin ondersteuning is geboden in het vergoeden van schade.
4. *Veiligheid*: de inzet van medewerkers op het vergroten van de veiligheid, waaronder ook de inzet op de vervolging en veroordeling van de dader.

Tabel B2.2 geeft de vier overkoepelende onderdelen en de onderliggende aspecten (items) weer met betrekking tot het OM.

Tabel B2.2 Vier overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door OM

Aspecten per onderdeel (OM)
1. Bejegening (α=.93; 5 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De medewerkers van het OM hebben begrip getoond voor mijn situatie.
De medewerkers van het OM hebben mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
De medewerkers van het OM hebben medeleven getoond.
De medewerkers van het OM hebben mij beleefd behandeld.
2. Informatieverstrekking (α=.86; 3 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben mij informatie gegeven over het vervolg van het proces.
De medewerkers van het OM hebben mij op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen in mijn zaak.
De medewerkers van het OM hebben mij de redenen voor hun beslissing laten weten.
3. **Inspraak/schadeherstel (α=.92; 9 aspecten)**
De medewerkers van het OM hebben mij de gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen, voordat zij verdere stappen ondernamen.
De medewerkers van het OM hebben voldoende informatie van mij gevraagd om hun beslissingen goed te kunnen maken.
De medewerkers van het OM hebben voldoende rekening gehouden met mijn wensen en behoeften bij het nemen van hun beslissingen.
De medewerkers van het OM hebben rekening gehouden met waar ik als slachtoffer recht op heb.
De medewerkers van het OM hebben mij uitgelegd waar ik als slachtoffer recht op heb.
De medewerkers van het OM hebben mijn schade goed ingeschat.
De medewerkers van het OM hebben mij voldoende ondersteund in het regelen van mijn schadevergoeding
De medewerkers van het OM hebben mij informatie gegeven over wat ik moest doen om mijn schade vergoed te krijgen.
De medewerkers van het OM zijn vertrouwelijk omgegaan met mijn persoonsgegevens.

Vervolg tabel B2.2

Aspecten per onderdeel (OM)
4. Veiligheid (α=.88; 5 aspecten)
De medewerkers van het OM hebben het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
De medewerkers van het OM hebben mijn gevoel van angst verkleind.
De medewerkers van het OM hebben mijn gevoel van veiligheid vergroot.
De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te vervolgen.
De medewerkers van het OM hebben voldoende gedaan om de dader te veroordelen.

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor interne consistentie van de schaal (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.

Bron: M. Timmermans, J. van den Tillaart en G. Homburg (2013). Eerste meting slachtoffer-monitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2 Openbaar Ministerie, rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek/ Ipsos Synovate.

De 16 rechtspraak items zijn onder te verdelen in twee onderdelen:
1. *Bejegening*: de wijze waarop slachtoffers worden bejegend door medewerkers.
2. *Functioneren rechter*: de mate waarin de rechter de zaak op professionele wijze behandelt.

In tabel B2.3 worden de twee overkoepelende onderdelen en onderliggende aspecten met betrekking tot de rechtspraak weergegeven.

Tabel B2.3 Twee overkoepelende onderdelen van slachtofferondersteuning door de rechtspraak

Aspecten per onderdeel (rechtspraak)
1. Bejegening (α=.91; 8 aspecten)
De rechter ging vertrouwelijk met mijn persoonsgegevens om.
De rechter toonde begrip voor mijn situatie.
De rechter heeft belangstelling getoond voor mijn persoonlijke verhaal.
De rechter heeft mij gelegenheid gegeven mijn verhaal te doen voordat hij of zij een beslissing nam.
De rechter heeft mij het gevoel gegeven dat ik serieus werd genomen.
De rechter heeft mij beleefd behandeld.
De rechter was onpartijdig.
De rechter heeft voldoende informatie van mij gevraagd om een goede beslissing te nemen.

Vervolg tabel B2.3

Aspecten per onderdeel (rechtspraak)
2. Functioneren rechter (α=.91; 8 aspecten)
De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te straffen.
De rechter heeft voldoende gedaan om de dader te berechten.
De rechter heeft een juiste schadevergoeding opgelegd.
De rechter hield rekening met waar ik recht op heb.
De rechter heeft het gevaar van herhaling van het slachtofferschap verkleind.
De rechter heeft mij de redenen voor zijn of haar beslissingen laten weten.
De rechter was deskundig.
De rechter heeft mij informatie gegeven over het verloop van het proces.

Noot. Achter ieder overkoepelend onderdeel wordt de betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's α) vermeld. Cronbach's alpha is een maat voor de interne consistentie van de schaal (van een onderdeel) en kan een waarde hebben tussen 0 en 1.

Bron: M. Timmermans, J. van den Tillaart en G. Homburg (2013). Eerste meting slachtoffer-monitor: Ervaringen van slachtoffers met justitiële slachtofferondersteuning. Deel 2 Openbaar Ministerie, rechtspraak en Slachtofferhulp Nederland. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek/ Ipsos Synovate.

BIJLAGE 4

Participatiemogelijkheden

Tabel B4.1 Participatiemogelijkheden naar strafrechtartikelen

		Voe-gen	Slacht offer-dader-ge-sprek	Spree krecht	Schrif-telijke slacht offer-verkla ring	Ge-sprek OvJ
SR 138	Huisvredebreuk	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 141	Openlijke geweldpleging	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 157	Brandstichting	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 180	Wederspanningheid	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 181	Wederspanningheid met letsel	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 225	Valsheid in geschrifte	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 239	Schennis der eerbaarheid	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 246	Aanranding	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 247	Ontucht	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 249	Ontucht misbruik van het gezag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 279	Onttrekking aan het ouderlijke gezag	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 282	Opzettelijke vrijheidsberoving	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 285	Bedreiging	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 285B	Stalking	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 287	Doodslag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 289	Moord	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 300	Eenvoudige mishandeling	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 302	Zware mishandeling	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 304	Mishandeling verzwaard	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 307	Dood door schuld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 310	Diefstal	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 312	Diefstal geweld	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
SR 317	Afpersing	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 321	Verduistering	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 326	Oplichting	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 350	Beschadiging	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
SR 416	Heling	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee

Bovenstaande tabel geeft een proxy van de participatiemogelijkheden per delict weer. In veel gevallen bepalen de bijzondere omstandigheden van een delict welke participatiemogelijkheden er feitelijk zijn.

BIJLAGE 5

Vertrouwen in de rechtstaat

Politie

De slachtoffers met negatieve ervaringen zijn het in vergelijking met de slachtoffers met positieve ervaringen (zie tabel B5.1) minder vaak eens met alle 10 stellingen:

- ik heb veel respect voor de politie;
- in het algemeen zijn politieagenten eerlijk;
- ik ben trots op de politie;
- ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen;
- als het er echt om gaat dan is de politie er voor je;
- als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen;
- over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces;
- de grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken;
- over het algemeen zijn rechters eerlijk;
- beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk.

Tabel B5.1 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de politie (algemene oordelen)

Algemene oordelen	Slachtoffers met:					
	negatieve ervaringen			positieve ervaringen		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Ik heb veel respect voor de politie	3,14	1,42	58	4,21	,99	302
In het algemeen zijn politieagenten eerlijk	3,28	1,39	58	4,23	,87	302
Ik ben trots op de politie	2,71	1,35	58	3,74	1,03	302
Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen	3,86	1,34	58	4,44	,88	302
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je	2,76	1,39	58	4,05	1,07	302
Als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen	2,81	1,34	58	4,16	1,00	302
Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces	3,21	1,54	58	3,99	1,06	302
De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken	3,22	1,48	58	4,08	1,04	302
Over het algemeen zijn rechters eerlijk	3,59	1,20	58	4,10	,98	302
Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk	3,12	1,37	58	3,86	1,06	302

Noot. Verschillen zijn significant bij $p < ,05$.

Als vergeleken wordt met alle andere slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door de politie, komen dezelfde verschillen naar voren als hierboven in de tabel is beschreven.

Openbaar ministerie

Er zijn verschillen in algemene oordelen vergeleken tussen slachtoffers met negatieve ervaringen en slachtoffers die positieve ervaringen met het OM opdeden (tabel B5.2). Zo blijkt dat de slachtoffers met negatieve ervaringen het minder vaak eens zijn met de stellingen:

- ik heb veel respect voor de politie;
- over het algemeen zijn politieagenten eerlijk;
- ik ben trots op de politie;
- ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen;
- als het er echt om gaat dan is de politie er voor je;
- als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen;
- over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces;
- de grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken
- over het algemeen zijn rechters eerlijk;
- beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk.

Tabel B5.2 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met het OM (algemene oordelen)

	Slachtoffers met:					
Algemene oordelen	**negatieve ervaringen**			**positieve ervaringen**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*n*
Ik heb veel respect voor de politie	3,48	1,36	66	4,15	1,01	280
Over het algemeen zijn politieagenten eerlijk	3,61	1,26	66	4,05	1,00	280
Ik ben trots op de politie	2,82	1,23	66	3,65	1,13	280
Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen	3,61	1,35	66	4,39	0,93	280
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je	3,11	1,23	66	3,84	1,13	280
Als het er echt om gaat is de politie er om je te helpen	3,17	1,27	66	3,98	1,10	280
Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces	3,03	1,41	66	4,19	0,92	280
De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken	3,08	1,35	66	4,22	0,89	280
Over het algemeen zijn rechters eerlijk	3,30	1,25	66	4,25	0,87	280
Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk	2,68	1,27	66	3,91	1,02	280

Noot. Verschillen zijn significant bij $p < ,05$.

Als vergeleken wordt met alle andere slachtoffers die hun mening gaven over de slachtofferondersteuning door het OM, komen dezelfde verschillen naar voren als hierboven in de tabel is beschreven.

Rechtspraak

Er zijn verschillen in de algemene oordelen over de rechtstaat vergeleken tussen slachtoffers met negatieve ervaringen en slachtoffers met positieve ervaringen (tabel B5.3). Zo blijkt dat de slachtoffers met negatieve ervaringen minder vaak eens zijn met de stellingen:

- ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen;
- over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces;
- de grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken
- over het algemeen zijn rechters eerlijk;
- beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk.

Tabel B5.3 Negatieve ervaringen versus positieve ervaringen met de rechtspraak (algemene oordelen)

	Slachtoffers met:					
Algemene oordelen	**negatieve ervaringen**			**positieve ervaringen**		
	M	*SD*	*n*	*M*	*SD*	*N*
Ik vind dat iedereen de politie zou moeten steunen	3,45	1,57	20	4,50	0,86	76
Over het algemeen garanderen de rechtbanken iedereen een eerlijk proces	2,85	1,42	20	4,39	0,71	76
De grondrechten van burgers worden beschermd door de rechtbanken	3,10	1,45	20	4,22	0,89	76
Over het algemeen zijn rechters eerlijk	3,10	1,49	20	4,38	0,75	76
Beslissingen van de rechtbank zijn bijna altijd eerlijk	2,60	1,31	20	3,91	1,11	76

Noot. Verschillen zijn significant bij $p < ,05$.

In de vergelijking met alle andere slachtoffers ontstaat exact hetzelfde beeld als hierboven in de tabel is beschreven.

BIJLAGE 6

A. Logistische regressieanalyse politie

Uit de analyse van de verschillen tussen de groepen slachtoffers die negatieve dan wel positieve ervaringen opdeden met de ondersteuning door de politie, blijkt dat deze groepen op de volgende aspecten significant verschillen[1]:

- opleidingsniveau;
- of de dader een bekende van het slachtoffer is;
- of het slachtoffer schade heeft opgelopen als gevolg van het delict;
- of er een verdachte is gearresteerd door de politie in deze zaak.

Deze vier aspecten zijn gebruikt als onafhankelijke variabelen (voorspellers) in een logistisch regressiemodel waarbij we de kans op negatieve ervaringen met de politie als afhankelijke variabele voorspellen. Waar relevant zijn variabelen gedummyficeerd. De eigenschappen van de variabelen zijn als volgt:

Tabel B6.1 Eigenschappen gebruikte variabelen regressiemodel politie

	N	Minimum	Maximum	Gemid-delde	Standaard deviatie
Negatief over politie	509	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,1139	0,31806
Opleiding	496	1,00 (laag)	3,00 (hoog)	2,0766	0,80540
Bekende dader	509	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,2868	0,45273
Schade opgelopen	509	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,8350	0,37157
Geen arrestatie	509	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,4656	0,49931

De uitkomsten van het logistische regressiemodel voor de politie zijn als volgt:

Tabel B6.2 Uitkomsten logistisch regressiemodel negatieve ervaringen politie

Negatief over de politie	B	S.E.	Exp(b)
Intercept	**-3,311**	**0,707**	**0,036**
Opleiding	-0,200	0,183	0,819
Bekende dader	0,185	0,313	1,204
Schade opgelopen	**1,281**	**0,611**	**3,601**
Geen arrestatie	**0,765**	**0,303**	**2,150**
Pseudo R2 (Nagelkerke)	0,590		
Chi-Square (t.o.v 0-model)	**14,689**		

Vetgedrukt en onderstreept is significant bij p < 0.05 // n = 496.

[1] De groepen verschillen ook in de mate waarin schade is vergoed, of het een probleem is wanneer de schade niet (geheel) is vergoed en of het een probleem is wanneer er geen verdachte is gearresteerd. Deze variabelen zijn dermate afhankelijk van de variabelen ‘schade opgelopen’ en ‘verdachte gearresteerd’ dat zij niet zijn meegenomen in de analyse.

Uit het model blijkt dat de voorspellers 'schade opgelopen' en 'geen arrestatie verricht' in significante mate de kans op negatieve ervaringen bepalen. Slachtoffers die schade hebben opgelopen en slachtoffers in zaken waarin geen arrestatie is verricht, hebben een significant grotere kans op negatieve ervaringen met de politie. De relatief grootste invloed binnen dit model, heeft de variabele 'schade opgelopen'. Met andere woorden: het meest bepalend voor de kans op negatieve ervaringen met de politie is of het slachtoffer wel of niet schade heeft opgelopen als gevolg van het delict.

B. Logistische regressieanalyse Openbaar Ministerie

Uit de analyse van de verschillen tussen de groepen slachtoffers die negatieve dan wel positieve ervaringen opdeden met de ondersteuning door het Openbaar Ministerie, blijkt dat deze groepen op de volgende aspecten significant verschillen[2]:

- leeftijd;
- of het slachtoffer schade heeft opgelopen als gevolg van het delict;
- of er sprake is geweest van vervolging van een verdachte;
- of er sprake is geweest van bestraffing van een verdachte;
- of slachtoffers gebruik hadden willen maken van (een van de) participatiemogelijkheden, maar dat daartoe niet de kans hebben gehad.

Deze vijf aspecten zijn gebruikt als onafhankelijke variabelen (voorspellers) in een logistisch regressiemodel waarbij we de kans op negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie als afhankelijke variabele voorspellen. Waar relevant zijn variabelen gedummyficeerd. De eigenschappen van de variabelen zijn als volgt:

Tabel B6.3 Eigenschappen gebruikte variabelen regressiemodel OM

	N	Minimum	Maximum	Gemid-delde	Standaard deviatie
Negatief over OM	405	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,1630	0,36979
Leeftijd	398	1,00 (30-)	3,00 (60+)	2,0226	0,66733
Schade opgelopen	405	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,9160	0,27766
Geen vervolging	405	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,0815	0,27391
Geen bestraffing	405	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,0420	0,20078
Participatie gewild	405	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,2593	0,43877

[2] De groepen verschillen ook in of zij het als een probleem ervaren dat eventueel opgelopen schade eventueel niet volledig is vergoed. Omdat deze variabele dermate afhankelijk is van de variabele 'schade opgelopen' is deze niet meegenomen in de analyse.

De uitkomsten van het regressiemodel voor het OM zijn als volgt:

Tabel B6.4 Uitkomsten logistisch regressiemodel negatieve ervaringen OM

Negatief over het OM	B	S.E.	Exp(b)
Intercept	**-4.029**	**1.107**	**0,018**
Leeftijd	0,092	0,215	1,096
Schade opgelopen	1,708	1,037	5,516
Geen vervolging	0,467	0,476	1,595
Geen bestraffing	0,194	0,609	1,214
Participatie gewild, maar geen kans	**1,453**	**0,289**	**4,276**
Pseudo R2 (Nagelkerke)	0,140		
Chi-Square (t.o.v 0-model)	**34,402**		

Vetgedrukt en onderstreept is significant bij $p < 0.05$ // n = 398.

Uit het model blijkt dat de voorspeller ‘participatie gewild maar geen kans’ in significante mate de kans op negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie bepaalt. Slachtoffers die hadden willen participeren in het proces, maar de kans niet kregen, hebben een significant grotere kans op negatieve ervaringen met het Openbaar Ministerie.

C. Logistische regressieanalyse rechtspraak

Uit de analyse van de verschillen tussen de groepen slachtoffers die negatieve dan wel positieve ervaringen opdeden met de rechtspraak, blijkt dat deze groepen op de volgende aspecten significant verschillen[3]:

- geslacht;
- opleiding;
- of zij gebruik hadden willen maken van het voegingsformulier maar de kans niet hebben gehad;
- of er sprake is geweest van bestraffing van een verdachte.

Deze vier aspecten zijn gebruikt als onafhankelijke variabelen (predictoren) in een logistisch regressiemodel waarbij we de kans op negatieve ervaringen met de rechtspraak als afhankelijke variabele voorspellen. Waar relevant zijn variabelen gedummyficeerd. De eigenschappen van de variabelen zijn als volgt:

[3] De groepen verschillen ook in hun oordeel over de eventueel opgelegde straf. Omdat deze variabele afhankelijk is van de variabele ‘straf opgelegd’ is deze niet meegenomen in de analyse.

Tabel B6.5 Eigenschappen gebruikte variabelen regressiemodel rechtspraak

	N	Minimum	Maximum	Gemid-delde	Standaard deviatie
Negatief over rechtspraak	96	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,2083	0,40825
Geslacht	96	0,00 (vrouw)	1,00 (man)	0,4167	0,49559
Opleiding	96	1,00 (laag)	3,00 (hoog)	2,0417	0,81971
Voeging gewild	96	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,0625	0,24333
Geen bestraffing	96	0,00 (nee)	1,00 (ja)	0,1250	0,33245

De uitkomsten van het regressiemodel zijn als volgt:

Tabel B6.6 Uitkomsten logistisch regressiemodel negatieve ervaringen rechtspraak

Negatief over het rechtspraak	B	S.E.	Exp(b)
Intercept	**-1,273**	**0,893**	**0,280**
Geslacht (man)	**1,482**	**0,654**	**4,402**
Opleiding	-0,718	0,376	0,488
Voeging gewild	1,861	1,120	6,433
Geen bestraffing	**2,340**	**0,825**	**10,385**
Pseudo R2 (Nagelkerke)	0,338		
Chi-Square (t.o.v 0-model)	**23,421**		

Vetgedrukt en onderstreept is significant bij p < 0.05 // n =96

Uit het model blijkt zowel geslacht als de variabele die aangeeft of er een bestraffing heeft plaatsgevonden van significante invloed is op de kans op negatieve ervaringen met de rechtspraak. Zowel mannen als slachtoffers van zaken waarin uiteindelijk geen bestraffing van een verdachte heeft plaatsgevonden, hebben een significant grotere kans op negatieve ervaringen met de rechtspraak. De relatief grootste invloed heeft de variabele ‘geen bestraffing’. Met andere woorden: het meest bepalend voor negatieve ervaringen met de rechtspraak is de voorspeller ‘geen bestraffing’.

Negatief over OM én rechtspraak

Er zijn acht slachtoffers die negatief oordelen over zowel het Openbaar Ministerie als over de rechtspraak. We achten dit aantal onvoldoende om volledige uitsplitsingen te maken naar de kenmerken van deze groep slachtoffers. Daarom volstaan we met een algemene typering van deze groep slachtoffers.

Demografie
De groep slachtoffers die zeer negatief is over zowel het Openbaar Ministerie als de rechtspraak bestaat uit iets meer mannen (5) dan vrouwen (3). De meeste slachtoffers (7) zijn tussen de 31 en 59 jaar oud, één persoon is ouder. Twee slachtoffers zijn laagopgeleid en twee slachtoffers zijn hoogopgeleid, de overige vier slachtoffers bevinden zich daar tussenin. De slachtoffers zijn allemaal in Nederland geboren. Drie personen zijn in loondienst, drie personen werken als zelfstandig ondernemer en twee personen zijn niet werkzaam.

Delictkenmerken
De acht slachtoffers die zowel negatieve ervaringen opdeden over het Openbaar Ministerie als de rechtspraak, zijn allen slachtoffer van een geweldsdelict. In de meeste gevallen kenden zij de dader (7); slechts één slachtoffer kende de dader niet. Alle slachtoffers zeggen schade te hebben opgelopen als gevolg van het misdrijf. Bij één slachtoffer is die schade geheel vergoed, bij vijf slachtoffers in het geheel niet en bij twee slachtoffers gedeeltelijk. Indien de schade niet (geheel) is vergoed (7 slachtoffers) is dat een klein probleem (3 slachtoffers) of een groot probleem (4 slachtoffers). In vijf gevallen is er een verdachte gestraft in de zaak, in drie gevallen niet. Deze drie slachtoffers geven aan dat een groot probleem te vinden. Vier slachtoffers oordelen dat de straf voor de dader voor hun gevoel zeer licht is geweest, één slachtoffer vindt het echter een zware straf.

Participatiekenmerken
Vier van de acht slachtoffers die over zowel het Openbaar Ministerie als over de rechtspraak negatief zijn, hebben gebruikgemaakt van spreekrecht tijdens de zitting. Van de vier slachtoffers die dat niet deden, geven er drie aan dat zij er wel gebruik van hadden willen maken, maar de kans niet hebben gekregen. Zes slachtoffers hebben een schriftelijke slachtofferverklaring opgesteld en zeven slachtoffers hebben gebruikgemaakt van het voegingsformulier (een slachtoffer deed dat niet, wilde het wel, maar heeft daartoe naar eigen zeggen de kans niet gekregen). Twee van de acht slachtoffers hadden een persoonlijk gesprek met de Officier van Justitie en drie slachtoffers geven aan dat gewild te hebben, maar de kans daartoe niet te hebben gekregen. Geen van de

slachtoffers heeft een slachtofferdadergesprek gevoerd en geen van de slachtoffers heeft daar behoefte aan gehad.

Algemene oordelen over de politie en de rechtspraak
Van de acht slachtoffers die zowel over het Openbaar Ministerie als de rechtspraak negatief oordelen, zijn vier slachtoffers het er (geheel) mee oneens dat zij trots is op de politie, dat iedereen de politie zou moeten steunen, dat rechtbanken over het algemeen iedereen een eerlijk proces garanderen, dat de rechtbanken de grondrechten van burgers beschermen en dat beslissingen van de rechtbank bijna altijd eerlijk zijn.

Negatief over bejegening/veiligheid

In tabel B8.1 zijn de kenmerken gegeven van de slachtoffers die specifiek negatief oordelen over de wijze waarop de politie, het Openbaar Ministerie of de rechtspraak hen heeft bejegend dan wel veiligheid heeft geboden.
Het blijkt dat de afzonderlijke groepen slachtoffers met negatieve ervaringen vaak tussen de 31 en 60 jaar oud zijn en van verschillend opleidingsniveau zijn (er is geen sprake van een duidelijke groepsafbakening op basis van opleidingsniveau). Ook blijkt er vaak sprake te zijn van schade die dikwijls niet of slechts gedeeltelijk wordt vergoed. Opvallend is wel dat de slachtoffers die negatief oordelen over de bejegening door de politie, ten opzichte van de slachtoffers die negatief zijn over bejegening door de medewerkers van het Openbaar Ministerie en de rechtspraak, relatief vaak slachtoffer waren van een vermogensdelict (en niet van een geweldsdelict zoals bij de andere slachtoffers vaak voorkomt).

Tabel B8.1 Kenmerken van slachtoffers die specifiek negatief oordelen over bejegening en het bieden van veiligheid, per instantie

	Politie		Openbaar Ministerie		Rechtspraak	
	n = 32	n =233	n = 30	n = 146	n = 10	
	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid
Achtergrondkenmerken						
Mannen	59,4%	60,9%	50,0%	43,8%	6	n.v.t.
Vrouwen	40,6%	39,1%	50,0%	56,2%	4	n.v.t.
Leeftijd: 30 en jonger	21,9%	31,1%	26,7%	21,5%	0	n.v.t.
Leeftijd: 31 tot en met 60 jaar oud	56,3%	53,9%	66,7%	58,3%	6	n.v.t.
Leeftijd: ouder dan 60	21,9%	14,9%	6,7%	20,1%	4	n.v.t.
Opleiding: laag	40,6%	31,3%	44,4%	28,3%	6	n.v.t.
Opleiding: middel	16,1%	33,5%	40,7%	44,2%	3	n.v.t.
Opleiding: hoog	41,9%	35,2%	14,8%	27,5%	1	n.v.t.
Geboorteland = Nederland	84,4%	90,1%	90,0%	91,8%	9	n.v.t.
Werkzaam	59,4%	64,3%	64,3%	68,3%	7	n.v.t.
Delictkenmerken						
Geweld	34,4%	42,5%	66,7%	54,1%	7	n.v.t.
Vermogen	46,9%	39,5%	26,7%	37,7%	3	n.v.t.
Openbare orde en veiligheid	18,8%	18,0%	6,7%	8,2%	0	n.v.t.
Een bekende dader	50,0%	36,9%	70,0%	58,9%	7	n.v.t.
Schade opgelopen	90,6%	91,0%	96,7%	95,2%	9	n.v.t.
Schade niet of gedeeltelijk vergoed	89,7%	85,8%	89,7%	92,8%	7	n.v.t.
Probleem dat niet of gedeeltelijk is vergoed	96,2%	81,3%	92,3%	89,1%	7	n.v.t.
Verdachte gearresteerd	12,5%	22,3%	x	x	x	n.v.t.
Probleem dat geen verdachte is gearresteerd	78,3%	84,4%	x	x	x	n.v.t.
Verdachte vervolgd	x	x	76,7%	74,7%	5	n.v.t.
Probleem dat geen verdachte is vervolgd	x	x	100,0%	96,0%	1	n.v.t.
Verdachte gestraft	x	x	75,0%	66,7%	6	n.v.t.
Probleem dat geen verdachte is gestraft	x	x	100%	100,0%	4	n.v.t

Vervolg tabel B8.1 **Kenmerken van slachtoffers die specifiek negatief oordelen over bejegening en het bieden van veiligheid, per instantie**

	Politie		Openbaar Ministerie		Rechtspraak	
	n = 32	n =233	n = 30	n = 146	n = 10	
	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid	Negatief over bejegening	Negatief over veiligheid
Participatie						
Gebruik spreekrecht	x	x	16,7%	16,4%	5	n.v.t.
Gebruik willen maken, geen mogelijkheid gehad	x	x	36,7%	25,3%	3	n.v.t.
Gebruik schriftelijke slachtofferverklaring	x	x	53,3%	45,2%	6	n.v.t.
Gebruik willen maken, geen mogelijkheid gehad	x	x	16,7%	15,8%	1	n.v.t.
Gebruik voeging	x	x	73,3%	67,1%	9	n.v.t.
Gebruik willen maken, geen mogelijkheid gehad	x	x	6,7%	8,9%	1	n.v.t.
Gebruik gesprek Officier van Justitie	x	x	13,3%	13,7%	3	n.v.t.
Gebruik willen maken, geen mogelijkheid gehad	x	x	23,3%	24,7%	3	n.v.t.
Gebruik slachtoffer-dadergesprek	x	x	0,0%	1,4%	0	n.v.t.
Gebruik willen maken, geen mogelijkheid gehad	x	x	10,0%	6,8%	0	n.v.t.

REGIOPLAN

Regioplan Beleidsonderzoek

Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T 020 531 531 5
E info@regioplan.nl
I www.regioplan.nl